



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Sistema WEB para mejorar la Gestión Hotelera de Inversiones Turísticas
L&B SAC - Hotel B'liam en el Distrito de Tumbes, 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

Br. Moreno Barrera, Diego Armando

ASESOR METODÓLOGO:

Dr. Hugo José Luis Romero Ruiz

ASESOR ESPECIALISTA:

Mg. Yosip Vladimir Urquiza Gómez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

TRUJILLO-PERÚ

2018

Dedicatoria

A mis **abuelitos maternos**, y sobre todo a **mis padres**, que por su muestra de lucha y constancia en el apoyo que me brindaron en todo el momento de mi formación universitaria.

A mi sobrina, Maria guadalupe H. Moreno, que me inspira a ser mejor en lo personal y profesional, a no decaer y seguir adelante y así para poder brindarle un mejor futuro.

Agradecimiento

A Inversiones Turísticas B&L SAC, y a su Gerente Bernardo Moreno Córdova, por la oportunidad de haberme permitido poder mejorar sus servicios Hoteleros. **A mis docentes** que se vieron involucrados durante todos los semestres en mi formación y conocimientos que implantaron sobre mi persona. A mis asesores, especialista y metodólogo por la paciencia y guía que me brindaron al realizar y salga con éxito esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Diego Armando Moreno Barrera**, identificado con DNI N° 70021780, con código de alumno 4000023276, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de formación aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Bach. Moreno Barrera, Diego Armando
DNI 70021780

Presentación

Señores Miembros Del Jurado Evaluador:

Pongo a disposición la presente tesis titulada: "**Sistema web para mejorar la Gestión Hotelera de Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam en el Distrito de Tumbes, 2018**" con el fin de efectuar con los requisitos para obtener el **Título de Ingeniero de Sistemas**

Esta investigación estuvo conformada y desarrollada en 6 capítulos, detallada de la siguiente manera:

1° CAPÍTULO: Conformada por la Introducción de la tesis, con la descripción actual del centro a realizar la investigación, los trabajos previos de diferentes autores locales, nacionales e internacionales. También en este capítulo se ejecutó la búsqueda de información en teorías relacionadas al tema finalizando en la descripción de los objetivos a solucionar.

2° CAPÍTULO: Se detalla el método estadístico a trabajar mediante un diseño de investigación, operacionalización de variables y la determinación de la población y muestra para cada indicador de los objetivos de la investigación.

3° CAPÍTULO: Se muestra el estudio de factibilidad económica de la investigación y la contrastación estadística de cada indicador de los objetivos.

4° CAPÍTULO: Se muestra la discusión descriptiva de los resultados de cada indicador, comparando con los trabajos previos vistos en el primer capítulo.

5° CAPÍTULO: Se describe brevemente la conclusión de cada indicador de los objetivos planteados en el primer capítulo.

6° CAPÍTULO: Conformada por la descripción de las Recomendaciones para la empresa y como antecedente para futuras investigaciones.

Al haber ejecutado la ejecución de cada capítulo correctamente, aplicando las habilidades y conocimientos que adquirí en mi formación profesional, así como también las experiencias de prácticas en múltiples entidades y/o empresas privadas, dando la solución a los procesos de gestión hotelera de Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam.

Bach. Moreno Barrera Diego Armando

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación.....	v
Índice	vi
Resumen	xv
Abstract.....	xvi
I. Introducción	17
1.1. Realidad Problemática.....	18
1.2. Trabajos previos	20
1.2.1. Trabajos locales	20
1.2.2. Trabajos nacionales	21
1.2.3. Trabajos internacionales.....	23
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1. Desarrollo WEB	24
1.3.2. Sistema WEB	26
1.3.3. Herramientas para el desarrollo WEB	26
1.3.3.1. Html 5.....	26
1.3.3.2. Estilo CSS y CCS3	27
1.3.3.3. Lenguaje PHP	27
1.3.3.4. Servidor WEB	28
1.3.3.5. Servidor apache:.....	28
1.3.3.6. Base de datos	29
1.3.3.7. Diseño Responsivo	30
1.3.3.8. E-Commerce	30
1.3.3.9. Pagos en línea:	31
1.3.3.10. Paralelas de pago en Perú	31
1.3.3.11. Frameworks.....	34
1.3.4. Metodologías de desarrollo de Software.....	36
1.3.4.1. Rational Unified Process (RUP)	36
1.3.4.2. XP (PROGRMACIÓN EXTREMA)	37
1.3.4.3. SCRUM	38

1.3.5.	Gestión Hotelera	39
1.3.6.	Tipo se Hoteles:	39
1.3.7.	Categoría de Hoteles.....	40
1.3.8.	Reservas en Hoteles:.....	41
1.3.9.	Gestión de pagos en reservas hoteleras:.....	41
1.3.10.	Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam.....	42
1.4.	Formulación del Problema	42
1.5.	Justificación del Estudio	43
1.5.1.	Justificación Operativa:.....	43
1.5.2.	Justificación Tecnológica:	43
1.6.	Hipótesis	44
1.7.	Objetivos	44
1.7.1.	Objetivo General.....	44
1.7.2.	Objetivos Específicos	44
II.	Método.....	45
2.1.	Diseño de Investigación	46
2.2.	Variables, Operacionalización	46
2.3.	Población y Muestra	49
2.3.1.	Población	49
2.3.2.	Muestra.....	49
2.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	51
2.4.1.	Técnicas e Instrumentos De Validación De Datos	51
2.4.2.	Validez del Instrumento	51
2.4.3.	Confiabilidad del Instrumento.....	51
2.5.	Métodos de análisis de datos	55
2.5.1.	Pruebas De Hipótesis Estadística.....	55
2.6.	Aspectos Éticos	55
III.	Resultados.....	56
3.1.	Estudio de Factibilidad.....	57
3.2.	Indicador 1: Tiempo Promedio De Búsqueda De Habitaciones (TPBH)	67
3.3.	Indicador 2: Tiempo Promedio De Registro De Reservas (TPRR).....	73
3.4.	Indicador 3: Tiempo De Emisión De Reportes Electrónicos (TPERE).....	79
3.4.	Indicador 4: Nivel De Satisfacción del Uso del Sistema por el Personal Administrativo (NSUSPA)	82

4.	Discusión.....	87
4.	Conclusiones	91
5.	Recomendaciones.....	93
6.	Referencias.....	95
6.1.	Bibliografías	96
7.	Anexos.....	99
	Anexo 1: Carta De Aceptación Para Realizar Proyecto De Investigación.....	100
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos – encuesta 1	101
	Anexo 3: Instrumento de recolección de datos – encuesta 2	103
	Anexo 4: Aprobación de instrumento –Ing. De sistemas.....	106
	Anexo 5: Aprobación de instrumento – Lic. En estadística.	109
	Anexo 6: Aprobación de Instrumento – Gerente B’liam	112
	Anexo 7: Instrumento para selección de Metodología - 1.....	115
	Anexo 8: Instrumento para selección de Metodología - 2.....	118
	Anexo 9: Instrumento para selección de Metodología - 3.....	121
	Anexo 10: Fotografías de aplicación de Encuestas – Evidencias.....	124
	Anexo 11: Fotografías Boletos de viaje	125
	Anexo 12: Lluvia de ideas	126
	Anexo 13:Diagrama de Pareto	127
	Anexo 14: Diagrama Ishikahua de Problema 1	128
	Anexo 15:Diagrama Ishikahua Problema 2	129
	Anexo 16: Diagrama Ishikahua Problema 3	130
	Anexo 17: Árbol De Problemas.....	131
	Anexo 18: Árbol De Objetivos.....	132
	Anexo 19: Tabla De Distribución Normal T	133
	Anexo 20: Informe de Traducción por la Escuela De Idiomas	134
	Anexo 21: Carta De Aceptación Del Producto Terminado E Instalado.	136
	Anexo 22: Metodología de Desarrollo RUP	137

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variables	47
Tabla 2: Indicadores.....	48
Tabla 3 : Técnica e instrumentos de recolección de datos	51
Tabla 4: Escala de valoración Alfa de Cronbach.....	53
Tabla 16: Costos de Inversión - Hardware	57
Tabla 17: Costos de Inversión - Software.....	57
Tabla 18: Costos de Inversión – Recursos Humanos	57
Tabla 19: Costos de Inversión – Hosting y Dominio	58
Tabla 20: Costos de Inversión - Materiales	58
Tabla 21: Costos de Inversión – Consumo Eléctrico	59
Tabla 22: Costos de Inversión - Consumo Eléctrico Mensual	59
Tabla 23: Costos de Inversión – Costos de Mantenimiento	59
Tabla 24: Costos de Inversión - Costo de Mantenimiento	60
Tabla 25: Tiempo de Ahorro en Horas de Trabajo Mensual	60
Tabla 26: Ingresos proyectados	60
Tabla 27: Flujo de caja	62
Tabla 5: Datos Pre y Post Tes Indicador 1.....	67
Tabla 6: Comparación del Indicador Tiempo de Búsqueda de Habitaciones	72
Tabla 7: Datos Pre y Post Tes Indicador 2.....	74
Tabla 8: Comparación del Indicador Tiempo de Registro de Reservaciones	78
Tabla 9: Datos Pre y Post Tes Indicador 3.....	79
Tabla 10: Comparación del Indicador Tiempo de Emisión de Reportes Electrónicos.....	81
Tabla 11: Tabulación de Preguntas a Trabajadores - Pre Test.....	83
Tabla 12: Tabulación de Preguntas a Trabajadores - Post Test.....	83
Tabla 13: Tabulación de Preguntas a Trabajadores Pre Test - Post Test	84
Tabla 14: Resultados del Nivel de Satisfacción del Uso del Sistema por el Personal Administrativo	86
Tabla 15: Tabla de frecuencias ordenadas	126
Tabla 28: Requerimientos funcionales.....	144
Tabla 29: E.C.U: Registrar Habitación	152
Tabla 30: E.C.U: Registrar Reserva	153
Tabla 31: E.C.U: Registrar Ingresos	154

Tabla 32: E.C.U: Registrar Persona/Trabajador	155
Tabla 33: E.C.U: Reporte Clientes por datos personales	156
Tabla 34: E.C.U: Reporte Clientes por Fecha	157
Tabla 35: E.C.U: Reporte Reservas por datos del Cliente.....	158
Tabla 36: E.C.U: Reporte Reservas por Fecha	159
Tabla 37: Pruebas Funcionales	193
Tabla 38: Login al sistema (Pruebas con valores válidos)	193
Tabla 39: Login al sistema (Pruebas con valores incorrectos)	194
Tabla 40: Registrar Habitaciones (Pruebas con valores correctos).....	194
Tabla 41: Registrar Habitaciones (Pruebas con valores incorrectos)	195
Tabla 42: Registrar Reservas (Pruebas con valores correctos)	196
Tabla 43: Registrar Habitaciones (Pruebas con valores incorrectos)	196

Índice de figuras

Figura 1: Desarrollo Web	25
Figura 2: Funcionalidad del Sistema Web.....	26
Figura 3: Logo HTML 5	27
Figura 4: Logo CSS3	27
Figura 5: Logo php	28
Figura 6: Funcionalidad del Servidor Web.....	28
Figura 7: Logo Servidor Apache	28
Figura 8: Logo Mysql	29
Figura 9: Logo MariaDB	29
Figura 10: Logotipo de Paypal	32
Figura 11: Logotipo VisaNet.....	33
Figura 12: Plataforma Culqui	34
Figura 13: Logo Bootstrap.....	35
Figura 14: Logo laravel	35
Figura 15: Logo AngularJS	36
Figura 16: Fases de RUP	37
Figura 17: Proceso de Scrum.....	38
Figura 18: Modelo de Diseño de Investigación.....	46
Figura 19: Confiabilidad del Instrumento - Vista de Datos.....	52
Figura 20: Confiabilidad de Instrumento - Vista de Variables.....	52
Figura 21: Alfa de Cronbach	53
Figura 22: Estadísticas de total de elemento	54
Figura 23: Resultados estadístico Campa de Gauss I1	72
Figura 24: Comparación del Indicador Tiempo de Búsqueda de Habitaciones	73
Figura 25: Resultados estadístico Campa de Gauss I2	77
Figura 26: Comparación del Indicador Tiempo de Registro de Reservaciones	78
Figura 27: Resultados estadístico Campa de Gauss I3	80
Figura 28: Comparación del Indicador Tiempo de Emisión de Reportes Electrónicos	81
Figura 29: Resultados estadístico Campa de Gauss I4	85
Figura 30: Nivel de Satisfacción del Uso del Sistema por el Personal Administrativo	86
Figura 31: Carta de Aceptación	100
Figura 32: Encuesta Gerente General B'liam 1	101

Figura 33: Encuesta Gerente General B'liam 2	102
Figura 34: Encuesta Personal Administrativo 1	103
Figura 35: Encuesta Personal Administrativo 1	104
Figura 36: Encuesta Personal Administrativo 1	105
Figura 37: Aprobación de plantilla por Ing. De Sistemas 1	106
Figura 38: Aprobación de plantilla por Ing. De Sistemas 2	107
Figura 39: Aprobación de plantilla por Ing. De Sistemas 3	108
Figura 40: Aprobación de plantilla por Lic. en Estadística - 1	109
Figura 41: Aprobación de plantilla por Lic. en Estadística - 2.....	110
Figura 42: Aprobación de plantilla por Lic. en Estadística - 3.....	111
Figura 43: Aprobación de plantilla por el Gerente B'liam - 1.....	112
Figura 44: Aprobación de plantilla por el Gerente B'liam - 2.....	113
Figura 45: Aprobación de plantilla por el Gerente B'liam - 3.....	114
Figura 46: Respuesta de selección de metodología - Experto 1_1	115
Figura 47: Respuesta de selección de metodología - Experto 1_2	116
Figura 48: Respuesta de selección de metodología - Experto 1_3	117
Figura 49: Respuesta de selección de metodología - Experto 2_1	118
Figura 50: Respuesta de selección de metodología - Experto 2_2	119
Figura 51: Respuesta de selección de metodología - Experto 2_3	120
Figura 52: Respuesta de selección de metodología - Experto 3_1	121
Figura 53: Respuesta de selección de metodología - Experto 3_2	122
Figura 54: Respuesta de selección de metodología - Experto 3_3	123
Figura 55: Entrevista a personal Administrativo Inversiones Turísticas B & L SAC	124
Figura 56: Entrevista a Gerente General Inversiones Turísticas B&L SAC	124
Figura 57: Boleto de Viaje Ida Trujillo - Tumbes	125
Figura 58: Boleto de Viaje Vuelta Tumbes - Trujillo	125
Figura 59: Abstract realizado por la escuela de Idiomas	134
Figura 60: Informe de Traducción.....	135
Figura 61: Carta de Aceptación del Producto terminado	136
Figura 62: Diagrama de Casos de Uso del Negocio	139
Figura 63: Diagrama de Dominio.....	143
Figura 64: D.C.U Administrar Organización	147
Figura 65: D.C.U Gestionar Habitaciones.....	148

Figura 66: D.C.U Gestionar Reservas	149
Figura 67: D.C.U Gestionar Ingresos	150
Figura 68: D.C.U Gestionar Accesos	151
Figura 69: D.C.U Gestionar Reportes	151
Figura 70: D. C.: Registrar Habitaciones	160
Figura 71: D. C.: Registrar Persona/Trabajador	160
Figura 72: D. C.: Registrar Reserva	161
Figura 73: D. C.: Reporte Clientes	161
Figura 74: D. C.: Reporte Reservas	162
Figura 75: Maqueta de interfaz web	163
Figura 76: diseño del prototipo interfaz web.....	163
Figura 77: Maqueta de diseño responsivo	164
Figura 78: diseño del prototipo interfaz móvil responsivo.....	164
Figura 79: maqueta interfaz login del sistema.....	165
Figura 80: diseño del prototipo interfaz login del sistema	165
Figura 81: maqueta interfaz método de pago	166
Figura 82: diseño de prototipo método de pago	166
Figura 83: maqueta interfaz reserva	167
Figura 84: diseño de prototipo reserva vía web.....	167
Figura 85: maqueta interfaz gestión de habitaciones.....	168
Figura 86: prototipo gestión de habitaciones.....	168
Figura 87: maqueta interfaz búsqueda de información	169
Figura 88: maqueta interfaz reporte clientes	169
Figura 89: maqueta interfaz reporte reservas	170
Figura 90: Interfaz Front-end Pagina Inicio	171
Figura 91: Interfaz Front-end Pagina Nosotros	171
Figura 92: Interfaz Front-end Pagina Habitaciones.....	172
Figura 93: Interfaz Front-end Pagina Galería.....	172
Figura 94: Interfaz Front-end Pagina Contacto	173
Figura 95: Interfaz Front-end Pagina Reservas	173
Figura 96: Interfaz Front-end Pagina Reserva – selección de Habitaciones	174
Figura 97: Interfaz Front-end Pagina Reserva de Habitaciones	175
Figura 98: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Detalle Reserva	175

Figura 99: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Resumen Reserva	176
Figura 100: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Pago.....	176
Figura 101: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Pago Pasarela Culqui	177
Figura 102: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Pago Pasarela Visa Link	178
Figura 103: Interfaz Front-end Pagina Registro Cliente – Registro por Gmail o Facebook	179
Figura 104: Interfaz Front-end Pagina Cuenta – Perfil Cliente.....	179
Figura 105: Interfaz Front-end Pagina Cuenta – Perfil Historial de Reserva.....	179
Figura 106: Interfaz Back-end - Login	180
Figura 107: Interfaz Back-end – Página Principal.....	180
Figura 108: Interfaz Back-end – Módulos.....	181
Figura 109: Interfaz Back-end – Mantenedor.....	181
Figura 110: Interfaz Back-end – Reporte Clientes	182
Figura 111: Interfaz Back-end – Reporte Clientes PDF.....	182
Figura 112: Interfaz Back-end – Reporte Reservas.....	183
Figura 113: Interfaz Back-end – Reporte Reservas PDF	183
Figura 114: D.S. Registrar Habitaciones	184
Figura 115: D.S. Registrar Reservaciones.....	185
Figura 116: D.S. Registrar Persona/Trabajador.....	186
Figura 117: D.S. Reporte Clientes.....	187
Figura 118: D.S. Reporte Reservas	187
Figura 119: Diagrama de Componente.....	188
Figura 120: Diagrama de Despliegue	189
Figura 121: Modelo de Datos	190
Figura 122: Panel Culqui.....	191
Figura 123: Pruebas de Pago con tarjetas de crédito/debito.....	191
Figura 124: Pruebas de Pago con tarjetas de crédito/debito 2.....	192

Resumen

La presente tesis de grado tuvo por objeto mejorar la Gestión Hotelera en la empresa Inversiones Turísticas L&B SAC – Hotel B’liam en el Distrito de Tumbes mediante la implementación de un Sistema Web en el presente año 2018. Los datos para el desarrollo y resultados del sistema se recolectaron a través de encuestas y registro de observaciones de sus transacciones semanales, señalando que el tiempo promedio de búsqueda de habitaciones ha disminuido en un 89%. Los clientes han disminuido el tiempo promedio de reservas de habitaciones en un 70%. El personal administrativo logró disminuir en un 78% la emisión de reportes electrónicos y aumentar su nivel de satisfacción en un 46%. Con la implementación del sistema web propuesto, se logró automatizar el proceso de reservas de habitaciones, a través de la integración de un Front-end (página web) donde los clientes desde el lugar donde se encuentren, pueden hacerlas y generar su pago o cancelación de sus compromisos a través de las pasarelas de pago, Culqui y Visa link. Así mismo, se cumplió con los requerimientos de la Empresa, al colocar y hacer una mejor interfaz del sistema Web (Front-end y Back-end) manejable y entendible para los usuarios (internos y externos) a utilizar. En conclusión, se puede afirmar que el Sistema de Gestión Hotelera mejoró los procesos de *Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam*, ya que este permite llevar un mejor control y automatización en lo que se refiere a reservas, control de habitaciones y reportes.

Palabras claves: Sistema web, frameworks, reservas de servicios hoteleros, pasarela de pagos.

Abstract

The purpose of this thesis was to improve Hotel Management in the company *Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam* in the District of Tumbes by means of the implementation of a Web System in 2018. The data for the development and results of the system were collected through surveys and recordings of observations of their weekly transactions, indicating that the average time spent searching for rooms has decreased by 89%. Clients have reduced the average time of room reservations by 70%. The administrative staff were able to reduce electronic reporting by 78% and increase their level of satisfaction by 46%. With the implementation of the proposed web system, it was possible to automate the process of room reservations by integrating a Front-end (web page) through which customers could make their reservations from the place where they were and generate their payment or cancellation of their commitments through the gateway payment system, Culqui and Visa link. Likewise, the requirements of the Company were met by placing and making a better interface of the Web system (Front-end and Back-end) manageable and understandable for the users (internal and external). In conclusion, it can be said that the Hotel Management System improved the processes of *Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam*, since it allows to take better control and automation as far as reservations, room control and reports are concerned.

Keywords: Web system, frameworks, hotel service reservations, payment gateway.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

A nivel mundial las empresas Hoteleras se tuvieron que adaptar a las nuevas tecnologías que con el pasar de los días van apareciendo; debido a que la tendencia del Turismo ha aumentado.

El portal TripAdvisor destacada web por su opinión sobre el Turismo, comenta, que el lugar donde uno se va a hospedar, es lo primordial para los visitantes, la cual buscan comodidad ya que unos viajan por placer u otros por negocios. Seguidamente según la Organización Mundial del Turismo; Estados Unidos, España y Francia fueron los países más visitados a nivel mundial; México, con 29,1 millones de visitantes, se posicionó como uno de los lugares más concurridos a nivel de Latinoamérica, logrando alcanzar a nivel de cifras, 1,33 millones de turistas que visitan nuevos lugares durante el 2014, superando en un 4,3% al año 2013.

De acuerdo a los datos de la HVS consultora, Sudamérica alberga una gran cantidad de visitantes de todo el mundo, obteniendo un 2,6% de toda una población mundial, pero con el pasar de los años las llegadas de turistas han aumentado significativamente en Sudamérica y esto beneficiando a las empresas de alojamiento. Mientras tanto, Perú, es uno de los países más visitados de Sudamérica, según el INEI, durante el año 2012, los visitantes prefieren alojarse en un hotel de categoría de 2 estrellas, mientras otros en Hospedajes no categorizados.

La gestión hotelera a mano del turismo, han demostrado ser una de las economías que impulsa el crecimiento, este último aportando con un 10.2% al Producto Interno Bruto (PBI) Mundial en el año 2016 de acuerdo a datos del Foro Económico Mundial.

Los turistas y/o visitantes, lo primero que buscan al viajar a un lugar es donde hospedarse, estos buscando información sobre hoteles buenos y seguros en internet, pero dándose con la sorpresa que estos centros de alojamiento no implementan una buena gestión, como para uno pueda reservar y cancelar en línea mediante una computadora o smartphone.

Las empresas Hoteleras a nivel mundial para tener mayor conectividad con sus clientes, tienen que aportar e integrar las nuevas tendencias tecnológicas, como

la gestión de esta misma, cortar brechas a través de las infraestructuras de telecomunicaciones como es el uso correcto del Internet, una herramienta idónea para relacionarse con empresas hoteleras sin ningún intermediario.

Las empresas Hoteleras deberían implementar el Internet de la Cosas (IOT) y las nuevas tecnologías que beneficien a los clientes durante su permanencia a los lugares que visitan. Los empresarios Hoteleros, en la manera de ser competitivos, destacar y prevalecer su Hotel, tienen que estar a un paso adelante en la incorporación de las tendencias tecnológicas que hay hasta la actualidad.

El Distrito de Tumbes, perteneciente a la Región de este mismo nombre, está ubicada al noreste del País, comparte frontera con el País vecino de Ecuador; su clima, su gente y sus diversos ecosistemas que lo conforman hacen que sea uno de los distritos más concurridos turísticamente por todas las personas de diferentes edades, encontrándose el centro Hotelero B'liam, lugar donde se implementó y realizó la investigación, la cual se identificaron los siguientes problemas específicos:

- P1:** Se pudo observar que, en el proceso de búsqueda de Habitaciones en el Hotel, se tiene mucha demora, debido a que no cuentan con la tecnología suficiente para hacer estas búsquedas, causando molestias en los usuarios y clientes.
- P2:** A su vez, en el proceso de realizar las reservaciones para sus habitaciones, el hotel no cuenta con un sistema estable, dependiendo de otras empresas comisionistas para generar estas reservas, por lo que, para el cliente, se vuelve un proceso tedioso y poco confiable realizar estas transacciones, generando pérdida de tiempo y molestias en los usuarios.
- P3:** También se logró detectar que la gestión de emisión de reportes, el hotel lo hace manualmente, ocasionando retrasos para realizar cuentas e informes que servirán con el objetivo de mejorar la toma de decisiones, al momento de ofrecer promociones, paquetes a los clientes más usuales o aumentar el ingreso de estos mismos.
- P4:** Por último, al tener mucha lentitud en procesos de la gestión de Hotel con respecto a los servicios, como buscar información del hotel en su página

web, la emisión de reservas, etc., requeridos por los pasajeros (huéspedes), genera inconformidad en los clientes internos (personal administrativo) pérdidas y menos reconocimiento.

Por último, para subsanar los problemas detallados anteriormente, en Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam se implementó un Sistema web de gestión Hotelera, permitiendo cortar distancias, sin ningún interceptor de por medio el uso de reservas, automatizando procesos, internos y externos, reportes inmediatos de todos los clientes debidamente registrado, conexión y búsqueda rápida de servicios, usuarios, y clientes, permitiendo el ahorro de tiempo.

1.2.Trabajos previos

1.2.1. Trabajos locales

Como uno de los primeros trabajos locales es la Investigación realizada por Palacios Gonzaga y Máximo Junior, de la Universidad Católica de los Ángeles, en el proyecto de un Modelamiento de un Sistema en la Ciudad de Tumbes en el año 2015 que sirvió para mejorar la Gestión de la Sociedad Hotelera Irpe S.A.C.

RESUMEN:

A medida que las Tecnología de Información avanzan con el pasar de los tiempos, las empresas buscan adaptarse a estas nuevas tendencias, de tal manera buscan la innovación y así el poder mejorar en el control de sus gestiones. En el cumplimiento de los objetivos del proyecto que se clasifica como descriptiva, se utilizó como técnica la encuesta y empleando de instrumento, el cuestionario, de esta manera concluyeron que la aplicación del Modelamiento de un Sistema si resultó favorable para la empresa Sociedad Hotelera Irpe S.A.C, con resultados óptimos equivalentes a un 80 por ciento de los empleados encuestados determinaron que si era preciso la aplicación del modelamiento.

APORTE:

La aplicación de un Modelamiento de un Sistema que ayudó a mejorar Gestión hotelera aportó con la actual investigación debido a que antes

de implementar un sistema de información, se tiene que modelar los procesos, actividades a ejecutar durante el software y esto benefició la gestión Hotelera del Hotel.

Como segundo trabajo local se encuentra la investigación de (Ramos, y otros, 2016) sobre el Diseño de un plan de servicio que se realizó en la Universidad Nacional de Tumbes, la investigación sirvió para mejorar la gestión competitiva en la empresa hoteleras de la Región de Tumbes, durante el año 2016.

RESUMEN:

En la investigación ya citada anteriormente, realizaron un plan para entrenar, desarrollar, motivar y mejorar las competencias de los empleados, motivo por el cual estos podrán brindar un servicio de calidad. Con la finalidad de que las empresas hoteleras se posicionen y cumplan los objetivos de diseñar un plan de servicio, en esta investigación de tipo descriptiva-explicativa se utilizó la técnica del cuestionario, concluyendo que la hay algunas empresas Hoteleras que no ejecutan ningún plan de servicio ni la capacitación de su personal obteniendo de esta, pocos logros de objetivos por partes de los trabajadores.

APORTE:

El diseño de un plan de servicio tiene relación con la investigación que se implementó, ya que el simple hecho de desarrollar un sistema de gestión Hotelera, esto apoyó a la toma decisiones y mejoró las competencias de los empleados, previas capacitaciones de la usabilidad del Software a cumpliendo metas trazadas por la empresa.

1.2.2. Trabajos nacionales

Como primer trabajo nacional se tiene la investigación un Sistema Web para la Gestión de Reserva de Habitaciones realizada por (Cava, y otros, 2017) de la Universidad Privada del Norte en el Hostal Villacerna - Balneario de Huanchaco, durante el año 2016.

RESUMEN:

La investigación da a conocer que el Internet se ha convertido en un medio para realizar muchas ventas, por eso los Hoteles tienen una gran acogida por muchos turistas nacionales e internacionales y esto lleva a la necesidad de brindar un servicio de calidad, por lo cual se implementará un sistema web que permita modernizar la gestión de reservas de habitaciones y muchos servicios más en el Hostal Villacerna del Balneario de Huanchaco, para cumplir los objetivos de esta investigación trabajaron con la Metodología de RUP, obteniendo como resultados que el tiempo de reserva mejoró en un 40.3% y el nivel de satisfacción del inquilino, mejoró a un 56%, concluyendo que al implementar dicho sistema Si se logró mejorar la Gestión de Reservas.

APORTE:

De acuerdo a la investigación ya antes resumida se determina que hay relación y aporta con la investigación actual debido a que la ciudad y provincia de Tumbes es muy concurrido por turistas nacionales e internacionales y el reservar vía online, dio mayor confianza, satisfacción a los clientes y mejoró el control por parte de la empresa.

Como segundo trabajo nacional se tiene la investigación de un Sistema de Información de Servicios de Hotelería vía web, realizada por (Angulo, 2015) de la Universidad Cesar Vallejo con sede Trujillo, dicho sistema sirvió para mejorar la atención al cliente, en el hotel “Saint Germain” de la ciudad de Trujillo, durante el año 2015.

RESUMEN:

En la investigación realizada, se revela que con la finalidad de mejorar la atención a los clientes(huéspedes) del hotel "Saint Germain", se propusieron desarrollar un Sistema de Información de Servicios vía web, cumpliendo con los requerimientos del usuario y utilizando patrones de arquitectura. Para realizar el proyecto de investigación de tipo experimental, utilizaron como instrumentos de recolección de datos, la entrevista y encuesta, también consultaron a expertos respecto a la metodología de desarrollo, llegando a utilizar

Programación Extrema(XP). Concluyendo que el sistema benefició a la empresa "Saint Germain", reduciendo en un 78,3% para el registro de reservas, en un 62,9% para el registro de alojamiento, en un 81,4% aumentó la satisfacción del cliente y en 90% el cumplimiento de patrones y arquitectura.

APORTE:

La investigación ya antes resumida aportó con la investigación actual, para reducir tiempos, así como el registro de reservas y clientes, redució el tiempo de búsqueda de información y de emisión de reportes, logrando una mejor satisfacción para los clientes y usuarios del Hotel.

1.2.3. Trabajos internacionales

Como trabajo Internacional se tiene la Investigación realizada en Ecuador en el año 2016 con el Desarrollo de un Sistema web por (Cisneros, 2017) que sirvió para la gestión del hotel Costa Brava en Atacames.

RESUMEN:

La investigación revela que, por motivos de brindar una mejor prestación de servicio de hospedaje a turistas locales e internacionales y de tener un registro de todas las reservaciones, se aplicó el uso de las Tecnologías de Información a través del desarrollo de una aplicación web para la gestión en el hotel Costa Brava en Atacames. Para el cumplimiento con los objetivos planteados de la investigación utilizaron el método experimental y emplearon La Metodología de Scrum, de esa manera concluyeron que la implementación de dicho sistema permitió mejorar y acelerar los procesos en la organización.

APORTE:

El aporte con la investigación actual, es que se implementó un sistema web debido a que tiene muchas ventajas; como el acceso mediante por un navegador, el ahorro de costes de hardware y software, es más

sencillo se usar, facilita el trabajo a distancia, etc., todo esto beneficiando a todos los usuarios que utilicen el Sistema.

Como segundo trabajo internacional se tiene la investigación realizada en Ecuador durante el año 2013 con la Aplicación Web por el Autor (Cuasque, 2013) que sirvió Para mejorar Gestión Hotelera Online Del Plaza Victoria De La Ciudad Ibarra en la Universidad Autónoma de los Andes.

RESUMEN:

En el estudio realizado revela que, gracias a lo útil que es el Internet como un medio de comunicación se puede acceder a toda información de cualquier parte del mundo de forma ligera y con el fin de ofrecer servicios de Hospedaje de calidad, se implementó un Sistema web en el Hotel Plaza Victoria para facilitar a realizar procesos más rápidos en el momento de reservaciones y atención al cliente. Para la implementación del proyecto de la investigación realizaron como técnicas las observaciones y la encuesta, concluyendo de esta manera que al implementar una aplicación web de reservas online la empresa realizó una importante cantidad de reservaciones en línea y un mejor control en la gestión.

APORTE:

La investigación mencionada, tiene mucha relación y aportó con el proyecto de investigación, debido a que se implementó un sistema web online, donde todas las personas de cualquier lugar que se encuentre, podrán reservar, cancelar el monto de las habitaciones de esa manera asegurando previamente la fecha a hospedarse.

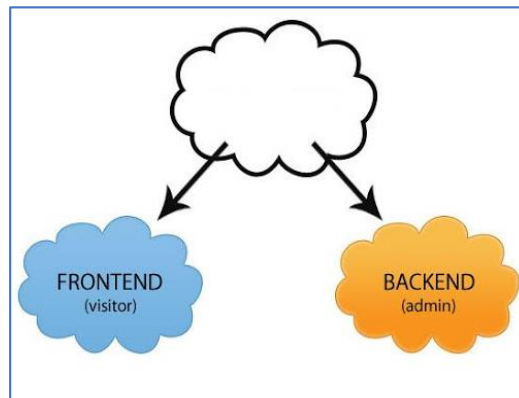
1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Desarrollo WEB

De acuerdo a (MPV, 25), nos detalla que para ser un programador Web se tiene que tener en cuenta varios conceptos referidos a las diferentes especialidades. En su artículo publicado el 25 de agosto del

2015, da conocer a sobre el Desarrollador Front-end y el Desarrollador Back-end.

Figura 1: Desarrollo Web



Fuente: (MPV, 25)

1.3.1.1. DESARROLLOR FRONT-END

Un desarrollador de Front-end es el encargado de trabajar visualizado en el lado del Cliente, de orientarse en cómo quedará la web con obligación de tener conocimientos avanzados en HTML, CSS, JavaScript, en pocas palabras son los encargados del diseño y de la estructura de la página web (MPV, 25).

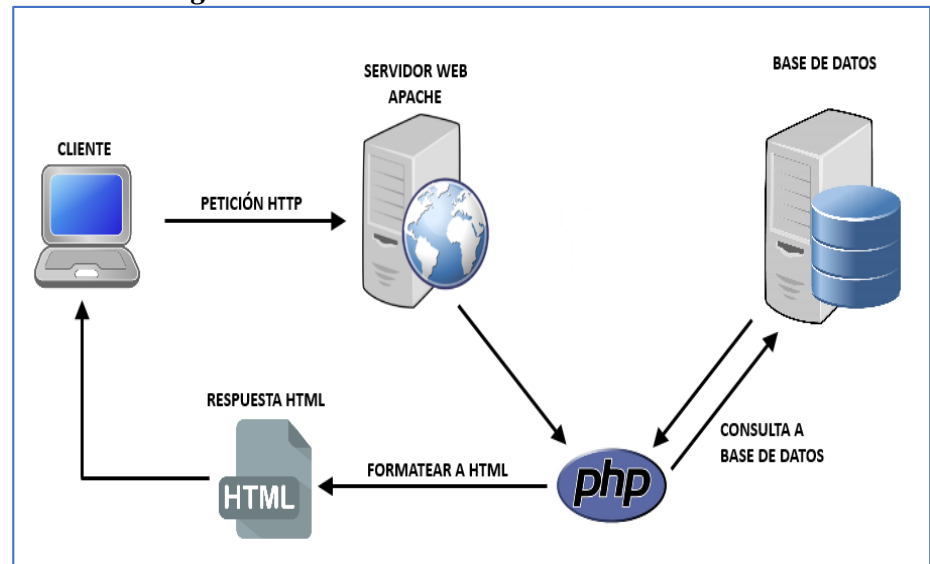
1.3.1.2. DESARROLLADOR BACK-END

Es el encargado de trabajar por el lado del Servidor, en pocas palabras la parte administrable del sistema a utilizar. Para dominar el back-end se tiene que tener conocimientos esenciales sobre lenguajes de programación o el dominio de un framework, también saber que la aplicación web a crear y/o diseñar se tendrá que almacenar la información en algún lugar, por lo tanto, un Desarrollador Back-end debe conocer referente sobre base de datos. (MPV, 25).

1.3.2. Sistema WEB

Un sistema web puede trabajar en modo cliente o en modo servidor, respectivamente; es usado por una gran variedad de usuarios en el internet, elaborada para trabajar en navegadores web, adaptables a Dispositivos móviles. (Rubio, 2010).

Figura 2: Funcionalidad del Sistema Web



FUENTE: (Rubio, 2010)

1.3.3. Herramientas para el desarrollo WEB

1.3.3.1. Html 5

Nace en el 2009, mediante acuerdo por los desarrolladores de los principales navegadores, siendo esta la versión mejorada del lenguaje de hipertexto(HTML), en la cual se desarrollan las páginas web, proporcionando etiquetas con el objetivo de dar prioridad al contenido, dando sentido más a los buscadores web que dar sentido a las etiquetas.

Su forma de trabajo es igual que las versiones anteriores, manteniéndose uno que otras etiquetas, de tal manera el trabajar HTML5 dará mejor resultados en una aplicación web. (Campoverde, 2012)

Figura 3: Logo HTML 5



FUENTE: (Campoverde, 2012)

1.3.3.2. Estilo CSS y CCS3

Sirve para darle apariencia, forma y mejor presentación a las páginas en HTML, siendo empleado por desarrolladores informáticos, para el mejor diseño de sus sistemas y páginas web.

En el 2005, se creó la nueva versión pasando a ser conocido como CCS3, ofreciendo muchas variedades para el desarrollo actual, dando funciones avanzadas como redondeado y sombreado, movimientos, etc. Predominará por los últimos años. (Rangel, 2012)

Figura 4: Logo CSS3



FUENTE: (Rangel, 2012)

1.3.3.3. Lenguaje PHP

Es un lenguaje de programación, el nombre de PHP se define como: Hypertext Preprocesador, también se define como una herramienta muy popular para diseñar páginas dinámicas, es flexible, fácil de entender y aprender, sin la necesidad de tener conocimientos previos de otros lenguajes; procesa instrucciones y se encaja en un servidor web, no depende en absoluto de un navegador web (Ballard, y otros, 2009).

Figura 5: Logo php

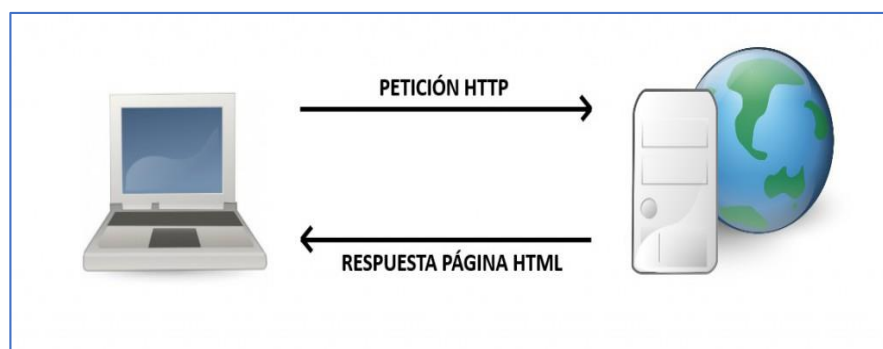


FUENTE: (Ballard, y otros, 2009)

1.3.3.4. Servidor WEB

Un servidor web responde a las solicitudes mandadas por los clientes a través de los navegadores web, brindándoles los recursos que lo requieren a través del Protocolo HTTP o HTTPS.

Figura 6: Funcionalidad del Servidor Web



FUENTE: (Palacios, 2015)

1.3.3.5. Servidor apache:

Es el servidor más conocido y usado, es de código abierto, tiene versiones para ejecutarse en cualquier Sistema Operativo, muchas personas contribuyen con este proyecto libre, nace en febrero del año 1995, con el pasar de los años, fueron mejorando sus servidores, y a partir del año siguiente, 1996, formaron el grupo Apache fundada por 8 programadores, manteniéndose en el mercado como uno de los Servidores más seguros y robusto. (Carles, 2004).

Figura 7: Logo Servidor Apache



FUENTE: (Carles, 2004)

1.3.3.6. Base de datos

El poder disponer de un almacenamiento de datos, es una de las necesidades para el desarrollo de aplicaciones, en cualquier tipo de lenguaje de programación, de tal manera existen muchos Sistemas de Gestión de bases de datos, algunos de código libre y otros de paga comercial. (Carles, 2004)

- **MySQL**

Es el servidor de Base de Datos más usado, puede almacenar datos de lo más pequeño hasta lo más complejo, administra base de datos relacionadas. Al realizar transacciones, MySQL tiene un rendimiento óptimo, pero no se compara a otros gestores que tienen más funcionalidades.

Figura 8: Logo Mysql



FUENTE: (Carles, 2004)

- **MariaDB**

Debido a que Oracle compró a MySQL, MariaDB se diseñó para ocupar su lugar, este lo sustituyó dando resultados favorables con alto rendimiento y manteniendo sus mismas instrucciones, bibliotecas y APIs, y sobre todo es de licencia gratuita.

Figura 9: Logo MariaDB



FUENTE: (Carles, 2004)

1.3.3.7. Diseño Responsivo

En la actualidad, todos los sitios web tienen que ser vista y manejada por diferentes plataformas tecnológicas, cómo podría ser un Smartphone, tablets o un ordenador, motivo por el lleva a que se tendría que implementar un diseño Responsive, diseño que maneja múltiples estilos en CSS3, transforman una sencilla web a múltiples tamaños y ofreciendo una mejor perspectiva al usuario. (Martí, 2013)

1.3.3.8. E-Commerce

Es el método de compraventa de productos, bienes, servicios por medio del internet; en otras palabras; comercio electrónico. (Debitoor).

Además, este tipo de venta por internet se volvió muy popular en los últimos tiempos, debido a la manera rápida y sencilla de realizar una compraventa.

Por otro lado, posee una serie de ventajas, entre ellas tenemos:

- Disponibilidad durante todo el día y anual.
- Disminución de presupuestos.
- Lealtad ante los clientes que realizan E-Commerce.
- Alcance máximo al público.
- Inexistencia de barreras geográficas.
- Extender el negocio a nuevos clientes.

(Ponce,2003) define E-Commerce como “forma de transacción comercial basado en transmisión de datos sobre redes de comunicación”. Define además los tipos de E-Commerce; los cuales son:

- Negocios para Negocios(B2B): Son aquellas empresas que comercializan con otras organizaciones.
- Negocios para el Cliente (B2C): Pertenecen todas las empresas que trabajan con sus consumidores. Cabe recalcar que es tipo de e-commerce es el más frecuente.

- Consumidor para el Consumidor(C2C): Negocio entre cliente y otro cliente, ofreciendo, comprando y vendiendo uno al otro.
- Negocios para el Estado(B2G): Son todas las empresas que Comercializan con el estado.
- Consumidor para los Negocios(C2B): Son aquellos clientes que ofrecen y venden productos ya utilizados de empresas.

1.3.3.9. Pagos en línea:

El portal de internet ecommerce-news.es, los pagos en línea son básicos e importantes para poder satisfacer as exigentes necesidades de los consumidores y una excelente compraventa online, los E-Commerce optan por realizar pagos mediante:

- **Tarjetas:** Es el medio de pago más habitual, en España el 85% lo utiliza.
- **Paypal:** Es otro tipo de pago en línea más habitual, seguido de las tarjetas y es uno de los más seguros que existen.

1.3.3.10. Paralelas de pago en Perú

De acuerdo a (Garibay, 2016) define como "pasarela de pagos" como el medio de realizar pagos y/o transferencias por Internet a través de una plataforma web de una tienda virtual. Este servicio permite el ingreso de múltiples tarjetas de débito, de crédito u otra manera de transferencia electrónica.

Las pasarelas son scripts colocados en las plataformas web de tu página web que permite hacer una compra vía online.

(Garibay, 2016), detalla que en el Perú existen múltiples pasarelas de pagos, las cuales son:

- **PAYPAL**
Es un servicio que permite realizar pagos y realizar transferencias a usuarios que tengan correos electrónicos, el cobro de comisiones depende de donde abriste tu cuenta Paypal, pero normalmente hace un cobro de un 3,4% + 35

centavos de acuerdo como se realicen los ingresos. En Perú solo permiten realizar añadir fondos más no retirarlos.

USABILIDAD DE PAYPAL: El método de realizar compras y/o transferencias por Paypal es hacer clic en la página donde corresponde, esta misma página redirecciona a la web de Paypal en la cual solicita los datos bancarios del usuario para que finalizando este confirme el pago y por último se redirija a la página inicial.

SEGURIDAD DE PAYPAL: En lo que se refiere a la seguridad, Paypal es muy cuidadoso y lo toma de una manera muy cautelosa, permitiendo solamente recoger información de tus tarjetas mediante su página Web, recogiendo información únicamente de los servidores de Paypal, más no, de las webs de las tiendas virtuales.

API: A un inicio era muy complicado obtener las API de Paypal, pero mientras la competencias de las pasarelas de pago aumenta, este va mejorando y facilitando el trabajo a los programadores.

ATENCIÓN AL CLIENTE: En lo que se refiere atención al cliente, es muy tediosa debido a que no se ha caracterizado con un buen servicio, ya que cuentan con muchos reclamos y que ni responden correos electrónicos a la brevedad.

Figura 10: Logotipo de Paypal



Fuente: (Garibay, 2016)

- **VISANET PERÚ**

Es una empresa que se encarga de realizar servicios mediante operaciones vía tarjetas Visa, los servicios de VisaNet son ofrecidos a centros de establecimientos comerciales. Las Comisiones de acuerdo a (Garibay, 2016) que ofrece VisaNet es de acuerdo a los servicios y tipos de tarjetas tales como:

- Tarjeta de crédito: %4.15 + IGV
- Tarjeta de débito: %3.25 + IGV
- Instalación: S/.60.00 + IGV
- Estado de cuenta mensual: S/.5.00 +IGV
- Alquiler del equipo visa: S/.18.00 +IGV

USABILIDAD DE VISANET: Para acceder a los servicios de VisaNet es tener un RUC activo, un número de cuenta e información legal de la empresa que solicita los servicios.

Figura 11: Logotipo VisaNet



Fuente: (Garibay, 2016)

- **CULQUI**

Empresa Peruana con la mejor propuesta como una pasarela de pago, que no cobra la afiliación, perteneciente a Visa y MasterCard. No cobra ni un cargo por poner en alguna tienda Virtual y ni cobra membresía que cuenta con Integración WordPress / Woocommerce.

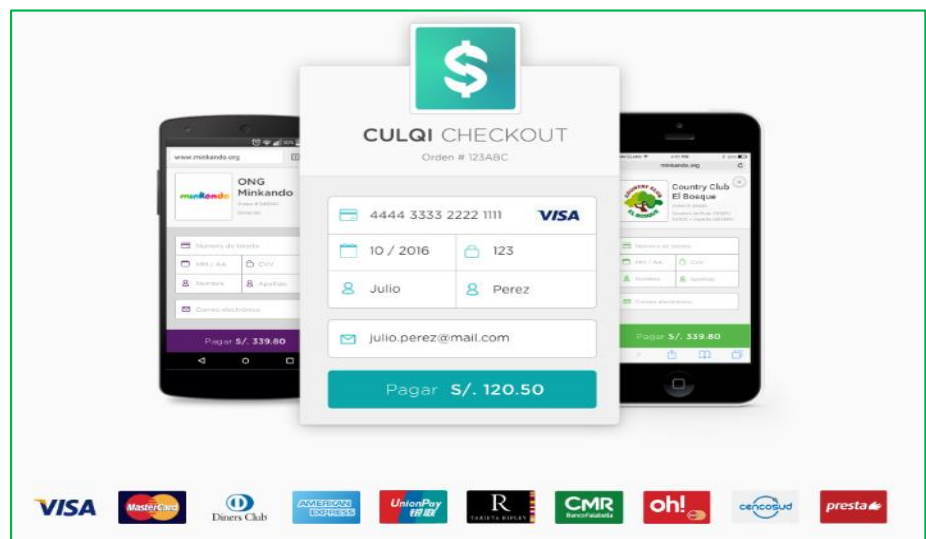
La comisión que cobra Culqui a una tienda Virtual por cualquier transferencia y diferentes tipos de marcas de tarjetas es de 3.75% + \$0.15.

SEGURIDAD: Implementa una seguridad muy exhaustiva, ya que verifica diariamente las transacciones mediante un motor de anti-fraude para que así más adelante se puedan detectar los fraudes. Cuenta con encriptación de datos, Certificación SSL y norma PCI-DSS.

API: Culqui ofrece en su servicio web documentación detallada para que los usuarios se puedan conectar a su API.

ATENCIÓN AL CLIENTE: La ayuda es de manera real mediante chats y/o email.

Figura 12: Plataforma Culqui



Fuente: (Garibay, 2016)

1.3.3.11. Frameworks

Un Frameworks viene a ser un conjunto de componentes personalizables, que ayudan a agilizar el proceso de desarrollar un sistema web, reutilizando códigos y así formando como un rompecabeza hasta llegar a una aplicación concreta y firme.

Se detalla algunos frameworks que facilitan el desarrollo de aplicaciones web:

Bootstrap:

Es uno de los framework más populares del mundo, que convierte la interfaz adaptable a múltiples pantallas (responsive) con diferentes exploradores y navegadores, diseñado para trabajar el front-end de las páginas web. (Bootstrap, 2017).

Figura 13: Logo Bootstrap



FUENTE: (Bootstrap, 2017)

LARAVEL:

Laravel posee grandes herramientas para construir aplicaciones complejas. Es un framework que presenta una sintaxis elegante, con la finalidad de facilitar el desarrollo web, eliminando tareas más utilizadas tales como: enrutamiento, sesiones y autenticación, etc. Diseñada para crear diferentes tipos y tamaños de proyectos aprovechando las características de PHP. (HostDime, 2014)

Figura 14: Logo laravel



FUENTE: (HostDime, 2014)

ANGULAR:

Angular, de código abierto, fue creado por Google, posee directivas parecidas a etiquetas de HTML, muchos dicen que debió haber sido el HTML si se viera pesado desde hace mucho tiempo atrás. Fue diseñada para proyectos de gran escala, con herramientas de gestión de dependencias, enrutado, modelos y controladores. (BBVAOPEN4U, 2015)

Figura 15: Logo AngularJS



FUENTE: (BBVAOPEN4U, 2015)

1.3.4. Metodologías de desarrollo de Software

1.3.4.1. Rational Unified Process (RUP)

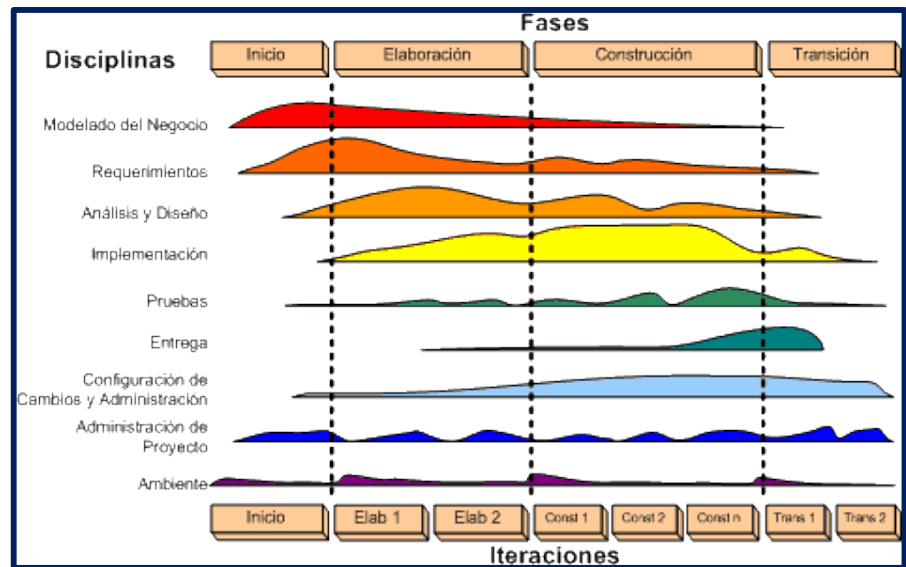
La metodología de RUP sirve para ampliar la productividad al momento de desarrollar un software, utilizando técnicas que tienen que seguir el grupo de desarrolladores. Creada y utilizada para la implementación, análisis y documentación de los sistemas orientados a objetos.

RUP utiliza la notación UML, para ilustrar los procesos, metodología para trabajar en el desarrollo de proyectos de gran escala. Para la gestión de proyectos, RUP brinda soluciones como asignación de tareas y responsabilidades en el desarrollo de un software. (Metodos, 2017)

FASES: RUP Divide en cuatro fases diferentes:

- **F. de diseño o de Iniciación:**
Se definen los requisitos por parte de los interesados, realizando la planificación y proporcionar si es factible en continuar con el desarrollo del proyecto.
- **F. de elaboración:**
Se diseña la documentación de los casos de uso, también revisando el modelo del negocio e identificando las posibles soluciones del problema a diseñar.
- **F. de construcción:**
Se realización el desarrollo físico del software, elaborando un producto eficiente, y al culminar dar paso a la fase de transición.
- **F. de transición:**
Entrega del proyecto terminado a la parte interesada (los clientes).

Figura 16: Fases de RUP



FUENTE: (Palacios, 2015)

1.3.4.2. XP (PROGRAMACIÓN EXTREMA)

Fue formulada por Kent Beck en el año 1999, siendo una metodología liviana, enfocada para promover el trabajo en equipo en el desarrollo de un software, y también en mantener una buena relación entre los desarrolladores y usuarios finales. Con el objetivo de garantizar la calidad del software sobrepasando las expectativas del usuario. (Bautista, 2011)

En programación extrema se tiene 04 fases, las cuales son: La primera fase se tiene en primer lugar es la planificación del proyecto, seguidamente el Diseño, como tercera fase la codificación, terminando con las fases en la parte de pruebas.

❖ Ventajas de XP:

- La programación es más ordenada
- Se presenta menos errores
- Agrado por parte del programador

❖ Desventajas de XP:

- No apto para proyecto de gran escala
- Fallas en proyectos grandes

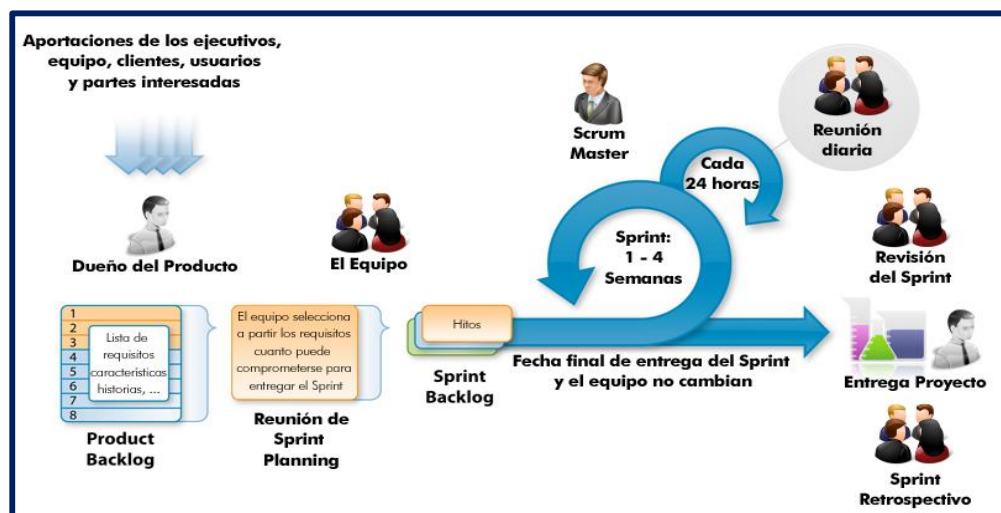
1.3.4.3. SCRUM

Es una metodología ágil, con la finalidad de retornar la inversión para su empresa, tiene la prioridad de cumplir y construir lo más importante para el cliente.

Al utilizar la Metodología Scrum, el cliente se compromete con el trabajo y está al tanto de cómo va creciendo el proyecto, esto mismo permitiendo en algún momento realinear los objetivos del software de acuerdo a su empresa.

Scrum utiliza un elemento, llamado como sprint, que representa a una etapa del trabajo. El Sprint está planteada como un tiempo determinado, con fecha de inicio a fin, siendo esta desde una semana hasta un mes y durante este tiempo el equipo debe realizar las tareas y terminirlas. (ESPOL, 2012)

Figura 17: Proceso de Scrum



FUENTE: (ESPOL, 2012)

Beneficios de Scrum

- Los beneficios de Scrum son los siguientes: aumentar la productividad, cumplimiento de las expectativas, reducir el

tiempo a realizar una actividad, reducir los riesgos y dar mayor calidad del software, etc.

Ventajas de Scrum:

- El cliente decide los objetivos a realizar y utilizar el producto rápidamente
- El problema se agiliza en tareas pequeñas
- El cliente sigue el proceso de desarrollo del software y menos probabilidad de que se dan detalles inesperados.

Desventajas de Scrum:

- Mayor nivel de stress para todo el equipo de trabajo.
- La dificultad de dejar una tarea y al realizar otra, resulta que no se lleguen a terminar obstaculizando la planeación del desarrollo del proyecto.
- No tener un equipo multidisciplinario y no pueda resolver cualquier problema.

1.3.5. Gestión Hotelera

Medida por la cual las empresas hoteleras satisfacen las necesidades primordiales y expectativas de los turistas, es por ello que, al hablar de gestión hotelera, nos referimos al reto que constituye para toda empresa hotelera desarrollar una gestión que asegure al turista un buen alojamiento. Sin duda alguna, el principal objetivo es cumplir con la exigencia del turista. (Palacios, 2015).

1.3.6. Tipo se Hoteles:

(Palacios, 2015) clasifica a los hoteles, como:

- **Hoteles Turísticos:** Brinda alojamiento permanente con servicios básicos y complementarios, según la categoría en que se encuentra.
- **Hoteles Económicos:** Al proveer comodidades limitadas a precios cómodos, ofrecen habitaciones básicas que pueden no tener servicio completo de restaurante, entre otros servicios que brindan hoteles de otro tipo.

- **Hoteles Suite:** Posee ambientes adecuados para reuniones y también para familias que deseen cuartos separados para los niños. Ofrecen múltiples cuartos, sofá-cama y un amplio rango de comodidades.
- **Hoteles Comerciales:** Diseñados principalmente para reuniones de negocios, poseen facilidades para servir banquetes, brindar equipos y acústica para personas de negocios.

1.3.7. Categoría de Hoteles

Gaviria, Luisa (2014) menciona la categoría de Hoteles, de la siguiente manera:

- **Una Estrella:** Son económicos, brinda pocos servicios, el modelo es tipo posada.
- **Dos Estrellas:** Brindan servicio completo de comidas, bebidas y tragos, además cuenta con zonas recreativas para los niños y padres.
- **Tres Estrellas:** Instalaciones mayores, mayor gama de servicios, habitaciones amplias con baño y ducha propia, servicio de tv por cable, teléfono, restaurante, alberca.
- **Cuatro Estrellas:** Ofrecen al turista, cuartos de alta calidad (mini bar, secadora de cabello, gel de baño), centro de reuniones de negocios, tv cable, vistas panorámicas.
- **Cinco Estrellas:** Cumplen totalmente con las exigencias del turista, restaurante gourmet, bar y sala de estar, servicio de cuarto las 24 horas del día, cancha de tenis y acceso al campo de golf, spa y gimnasio moderno, show, eventos, etc.

Cortés, Enrique; Pereira, Jorge & Molina, Juan, mencionan la categoría de hoteles de la siguiente forma:

- **Tres Estrellas:** Servicio de hospedaje con baño y ducha propia, internet, servicio de telefonía y tv cable con

habitaciones confortables y de acuerdo a la exigencia del cliente turista.

- **Cuatro Estrellas:** Mayor gama en cuanto a servicio hospedaje hotelero, que brinda al cliente turista amplias habitaciones, además en las habitaciones incluye mini bar, sala de juegos (billar, sala de baile).
- **Cinco Estrellas:** Es la máxima categoría hotelera, la cual brinda la mejor atención en habitaciones e incluye de todo, lo que se refiere acceso a la pista de tennis, golf, gimnasio, sala para conferencia de negocios empresariales, eventos sociales importantes.

1.3.8. Reservas en Hoteles:

Farré, Ramón (2016) distingue dos tipos de reservas en Gestión Hotelera:

- **Reserva Garantizada:** El hotel asegura la reservación del cliente hasta el siguiente día a la hora del check-out, el cliente garantiza el pago del hotel desde un día antes de su llegada, mediante tarjetas de crédito, depósitos bancarios.
- **Reserva no Garantizada:** El hotel reserva la habitación para el cliente hasta una hora de la cancelación determinada del día del arribo. Si el cliente no cancela el pago de la habitación en la hora determinada, el hotel es libre de brindar otro uso a la habitación, y si el cliente llega después de la hora de cancelación y encuentra la habitación disponible, pues el hotel procederá a acomodar al cliente en la habitación respectiva.

1.3.9. Gestión de pagos en reservas hoteleras:

Según (Fortaleza, 2008) existen diferentes formas de pago en cuanto a reservas hoteleras se refiere, entre ellas tenemos:

- **Tarjeta de Crédito:** La tarjeta es usada como garantía por parte del cliente, ya que no obliga pagar su reserva de alojamiento. En esta forma de pago el cliente debe dar datos exactos del titular.

- **Depósito Bancario:** Algunas personas no cuentan con tarjetas de crédito o débito ni otra persona que se acerque al hotel a cancelar su reserva, es por esos motivos que otra forma de pago con los depósitos bancarios, ya que los hoteles poseen cuentas corrientes en diversos bancos, en la cual el cliente puede realizar el depósito de dinero, respectivo.
- **Paypal:** Es el método de pago global y más seguro debido a que permite a cualquier persona realizar pago de diversas maneras como por ejemplo con tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias, etc. Para acceder a esta forma de pago, lo único que debe hacer el cliente es registrarse en la página web de Paypal y definir su manera de pago respectivamente.
- **Carta de Compromiso de Pago:** Organizaciones sin fines de lucro, organizaciones gubernamentales y las empresas comerciales son las que más utilizan este medio de pago de reserva hotelera, en el que se comprometen asumir gastos totales y/o parciales de personas que se hospedan.
- **Voucher:** Comprobante entregado por los clientes al alojamiento que reservaron para verificar que realizaron el pago respectivo.

1.3.10. Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam

Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam está ubicado en Calle Alfonso Ugarte N° 309, al centro de la ciudad Tumbes, es una empresa Hotelera muy concurrida por turistas nacionales y extranjeros, brinda un clima acogedor, con modernas instalaciones, infraestructura de 05 pisos, moderna, haciendo que tus días de vacaciones o de trabajo, sean placenteras.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera un Sistema web influye en la Gestión Hotelera de Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam, en el Distrito de Tumbes, 2018?

1.5. Justificación del Estudio

La investigación se justificó por que sirvió para mejorar los servicios que ofrece Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam en la ciudad Tumbes, realizando un mejor registro de clientes, un adecuado control de todas las reservaciones y de esa manera seguir ofreciendo una mejor calidad en lo que se refiere a gestión y atención.

Dicho proyecto de investigación contó, con la implementación de una Página web responsive, acorde a las nuevas tendencias con dispositivos móviles, con un diseño agradable para todos los usuarios, mayor rapidez, y pagos online. Con la implementación del sistema web responsive de gestión Hotelera se podrá realizar reportes oportunos, gestión de usuarios, ahorro de tiempo y ya no estar pendientes de intermediarios en reservaciones, automatizando procesos engorrosos, permitiendo de esta manera Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam brinde una mejor satisfacción a todos sus clientes.

1.5.1. Justificación Operativa:

La justificación operativa consistió en desarrollar e implementar un Sistema web responsive de gestión para Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam que, de acuerdo a sus requerimientos, permitió el uso de herramientas del sistema que podrán reducir procesos que tomaban mucho tiempo, accesibilidad de cualquier sitio y sobre todo brindar confianza.

1.5.2. Justificación Tecnológica:

En la justificación tecnológica, la empresa pudo disponer del acceso a un adecuado control de la información, realizar una administración idónea, como el hacer una consulta de datos de clientes, emisión de reportes electrónicos y gestión de reservas con múltiples métodos de pago.

Para el alcance de la realización del proyecto de Investigación de la "Implementación de un sistema web para la gestión Hotelera de Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam", se desarrolló en el departamento y Distrito de Tumbes, un lugar bastante visitado por

muchos turistas nacionales e internacionales. Se usará múltiples herramientas de desarrollo de software y recolección de datos para poder tener resultados de la satisfacción del uso del sistema.

1.6.Hipótesis

De acuerdo a la investigación se planteó la siguiente Hipótesis:

La Implementación de un Sistema web mejoró significativamente la Gestión Hotelera en Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam en el Distrito de Tumbes, 2018.

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Mejorar la gestión hotelera con el Desarrollo e implementación de un Sistema web en Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B'liam en el Distrito de Tumbes, 2018

1.7.2. Objetivos Específicos

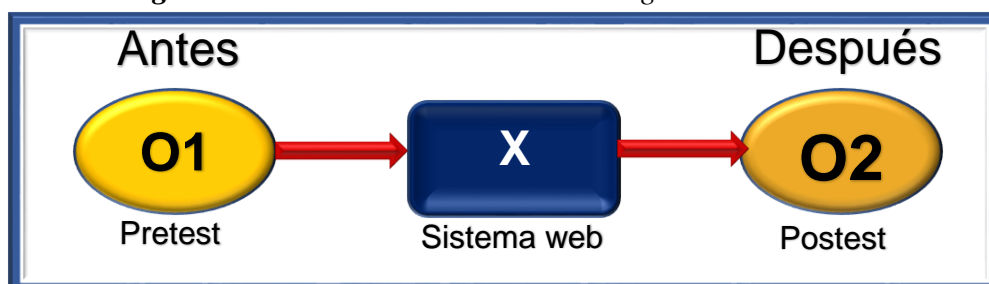
- a) Disminuir el tiempo de búsqueda de habitaciones.
- b) Reducir el tiempo de registro de reservaciones.
- c) Reducir el tiempo de emisión de reportes electrónicos.
- d) Incrementar el nivel de satisfacción del uso del sistema WEB por el personal administrativo.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

Se realizó el Diseño de Pre-Experimental para poder **contrastar** la hipótesis, con el método de sucesión o en línea:

Figura 18: Modelo de Diseño de Investigación



Fuente: Diseño de investigación

Elaboración: Propia

Donde:

O1: La gestión Hotelera en Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam – Tumbes antes de la implementación del Sistema web.

X: Sistema web.

O2: La gestión Hotelera en Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam – Tumbes después de la implementación del Sistema web.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Objeto de estudio:

Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam

2.2.2. Variables:

- ✓ **Variable Independiente:** Sistema web.
- ✓ **Variable Dependiente:** Gestión Hotelera.

2.2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Hotelera (Variable Dependiente)	El principal objetivo de las empresas Hoteleras, con mejorar la Gestión, es cumplir con la exigencia y satisfacer al visitante con un buen servicio. (Palacios, 2015)	Proceso donde el personal administrativo con herramientas necesarias podrá gestionar, optimizar, atender, emitir reportes y reservas de los clientes.	Tiempo promedio de búsqueda de habitaciones.	De razón
			Tiempo promedio de reservaciones	
			Tiempo promedio de emisión de reportes	
			Nivel de satisfacción del uso del sistema del personal administrativo.	
Sistema web (Variable Independiente)	Diseñada para trabajar a través de un navegador web, realizando peticiones mediante un servidor, adaptable para cualquier plataforma. (Rubio, 2010)	Sistema que lleva el registro de reservaciones, habitaciones, la administración (Back-end y Fron-end) y control de los ingresos económicos de pagos de reservas en línea.	Pruebas Pagos Pasarela de Pago.	De Razón
			Pruebas funcionales	

FUENTE: Operacionalización de variables

Elaboración: propia

Tabla 2: Indicadores

Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	TÉCNICA / INSTRUMENTO	TIEMPO EMPLEADO	MODO DE CÁLCULO
1	Tiempo Promedio de Búsqueda de Habitaciones (TPBH).	Determinar el tiempo promedio de búsqueda habitaciones por parte del personal administrativo.	Disminuir el tiempo de búsqueda de habitaciones	Medición del tiempo/cronómetro	Semanal	$TPBH = \frac{\sum_{i=1}^n (TPB)_i}{n}$ <p>TPBH = Tiempo promedio de búsqueda de Habitaciones. TBH = Tiempo de búsqueda de habitaciones n = tipo de información en cantidad.</p>
2	Tiempo Promedio de Reservaciones (TPR)	Determinar el tiempo promedio que se demora el personal administrativo en hacer una reserva de una habitación.	Reducir el tiempo de registro de reservaciones.	Medición del tiempo/cronómetro	Semanal	$TPR = \frac{\sum_{i=1}^n (TR)_i}{n}$ <p>TPR = Tiempo promedio de reservaciones. TR = Tiempo en reservas n = Número de reservas.</p>
3	Tiempo Promedio de Emisión de Reportes (TPER)	Determinar el tiempo promedio que se demora el personal administrativo en hacer reportes electrónicos.	Reducir el tiempo de emisión de reportes electrónicos.	Medición del tiempo/cronómetro	Semanal	$TPERE = \frac{\sum_{i=1}^n (TERE)_i}{n}$ <p>TPER = Tiempo promedio de emisión de reportes. TER = Tiempo de emisión de reportes n = Número de reportes.</p>
4	Nivel de Satisfacción del Uso del Sistema del Personal Administrativo (NSUSPA).	Determinar el nivel de satisfacción del personal administrativo	Incrementar el nivel de satisfacción del personal administrativo.	Encuesta/ Cuestionario	Semanal	$NSUSPA = \frac{\sum_{i=1}^n (PAS)_i}{n}$ <p>NSPA = Nivel de satisfacción del uso del sistema del personal administrativo PAS = Personal Administrativo Satisfecho n = Número de Personal Administrativo</p>

FUENTE: operacionalización de variables

ELABORACIÓN: propia

2.3. Población y Muestra

Para determinar la población se realiza un cálculo del conteo y registro de los clientes que se alojan en los 8 tipos de habitaciones que cuenta el hotel y los que solicitan su servicio de alojamiento. De igual manera, se tomará en cuenta a trabajadores del hotel quienes realizarán una entrevista para medir el nivel de satisfacción.

2.3.1. Población

La población de objeto de estudio estuvo conformada por el personal administrativo y gerentes que laboran en Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam del Distrito de Tumbes.

❖ Gerentes:

Conformado por el Gerente General y fundador, por el gerente Administrativo y gerente de finanzas.

❖ Personal administrativo:

Estuvo conformado por los encargados de recepción (03 personas), y el personal encargado de la publicidad del hotel.

2.3.2. Muestra

Las muestras de cada Indicador se obtuvieron de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) \times e^2 + (Z^2 \times P \times Q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

E = 0.05 (Máximo de error a cometer)

Z = 1,96 (Valor tabla 95%)

P = Proporción de éxito, se considera el valor p = 0,5

Q = Proporción de Fracaso, q = 1 - p

2.3.2.1. PARA INDICADORES CUANTITATIVOS

a) I1 = Tiempo Promedio de Búsqueda de Habitaciones

Personas que solicitan búsqueda de habitaciones = 5

Semanalmente buscan = $5 * 7 = 35$ búsquedas

Mensual $35 * 4 = 140$ búsquedas mensuales

$$n1 = \frac{1,96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 140}{(140 - 1) \times 0.05^2 + (1,96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n1 = 103$$

b) I2 = Tiempo de Registro de Reservaciones

El hotel cuenta con 8 tipos de Habitaciones.

Diario las habitaciones a alquilar = 4 habitaciones (La Mitad)

Semanalmente = 4 habitaciones x 5 días (in y out) = 20 reservas

Semanalmente = 20 reservas (semanalmente) x 4 semanas = 80

Se reemplaza los datos obtenidos en la siguiente formula para obtener la muestra:

$$n2 = \frac{1,96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 80}{(80 - 1) \times 0.05^2 + (1,96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n2 = 67$$

c) I3 = Tiempo de Emisión de Reportes

Reportes semanales = 1 reporte x 4 semanas = 4 reportes

Reporte mensual = 1 reporte x 1 mes = 1 reporte

N = 5 reportes x 3 administrador = 15 reportes

Debido a que la población es reducida, la muestra será igual que la población para este indicador

$$N3 = 15$$

2.3.2.2. PARA INDICADORES CUALITATIVOS

Debido a la poca cantidad de población que existe en la empresa hotelera donde se realizó el proyecto de investigación, la muestra será conformada por 7 personas, incluidas entre personal administrativos y gerencia, a los cuales se le realizó encuestas, en Inversiones Turísticas B &

L SAC – Hotel B'liam, sobre el tema de investigación propuesto.

$$N4 = 7$$

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnicas e Instrumentos De Validación De Datos

Tabla 3 : Técnica e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE	INFORMANTE
Entrevista	Guía de entrevista	Área administrativa	Gerente Propietario
Encuesta	Cuestionario	Área administrativa	Personal administrativo

FUENTE: técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

2.4.2. Validez del Instrumento

Para validar la encuesta realizada en la investigación actual, tuvo que ser validada y aceptada por tres expertos profesionales en la materia, las cuales después de haber revisado juiciosamente la presente encuesta, dieron su opinión aprobando y dando el visto bueno del instrumento (**VER ANEXOS 4,5,6**).

2.4.3. Confiabilidad del Instrumento

Se utilizó para la confiabilidad del instrumento la siguiente formula:

- **Alfa de Cronbach (Coeficiente alfa (α)):** Esta basado en un indicador de la fiabilidad realizado en un test que muestra su grado de consistencia interna.

Una vez hecho la confiabilidad con las fórmulas mencionadas y haber aprobada el instrumento, se prosiguió a encuestar a los trabajadores de la empresa B'liam.

- Se detalla los resultados de la encuesta (**VER ANEXO 3**) realizada a los trabajadores del Hotel B'liam

Figura 19: Confiabilidad del Instrumento - Vista de Datos

	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11
1	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	2
2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	1
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	1	2
4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	2
5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2
6	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1
7	5	5	4	4	5	4	4	3	5	2	2

Fuente: encuesta

- En vista de Variables se detalla la Confiabilidad del Instrumento. Siendo de medida Escalable y las preguntas van desde Pregunta 1 a Pregunta11.

Figura 20: Confiabilidad de Instrumento - Vista de Variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pregunta1	Numérico	2	0	¿Usted se sien...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
2	Pregunta2	Numérico	2	0	¿Cree Ud. que ...	{1, Definitiva...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
3	Pregunta3	Numérico	2	0	En su opinión ¿...	{1, 15-25 mi...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
4	Pregunta4	Numérico	2	0	¿Cree Usted qu...	{1, Definitiva...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
5	Pregunta5	Numérico	2	0	En su opinión ¿...	{1, 15-25 mi...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
6	Pregunta6	Numérico	2	0	¿En su conoci...	{1, 15-25 mi...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
7	Pregunta7	Numérico	2	0	¿Los reportes a...	{1, Definitiva...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
8	Pregunta8	Numérico	2	0	¿Cree Usted qu...	{1, Definitiva...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
9	Pregunta9	Numérico	2	0	¿Está de acuer...	{1, Muy de ...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
10	Pregunta10	Numérico	2	0	Considera Ud. ...	{1, Ayudaria...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
11	Pregunta11	Numérico	2	0	¿Conoce Usted...	{1, Definitiva...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada

Fuente: encuesta

Luego de haber definido las variables y haber puesto los resultados de la encuesta se muestra el resultado:

Figura 21: Alfa de Cronbach

Fiabilidad			
Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
		Alfa de Cronbach	N de elementos
		,853	11

Fuente: encuesta

- Después de obtener el resultado de fiabilidad de 0.853 en la Figura 16, se procede a comprobar con el criterio de interpretación del coeficiente en la Tabla N° 5, de esa manera calificándolo como Muy buena.

Tabla 4: Escala de valoración Alfa de Cronbach

VALOR	APRECIACION
[0.95 a *]	Muy elevada o excelente
[0.90 a 0.95]	Elevada
[0.85 a 0.90]	Muy Buena
[0.80 a 0.85]	Buena
[0.75 a 0.80]	Muy Respetable
[0.70 a 0.75]	Respetable
[0.65 a 0.70]	Mínimamente Respetable
[0.40 a 0.65]	Moderada
[0.00 a 0.40]	Inaceptable

Elaboración: propia

En la figura 20, se detallan las preguntas realizadas en el instrumento, obteniendo resultado mayor a 0.80 con respecto a la al análisis de Alfa de Cronbach.

Figura 22: Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted se siente satisfecho con el Sistema de información actual y/o la forma que realiza los tramites hoteleros en "Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam"?	35,57	15,286	,599	,838
¿Cree Ud. que es necesario mejorar el Sistema de información actual para la empresa "Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam"?	35,71	15,238	,389	,854
En su opinión ¿Qué tiempo se toma para el registro de información en "Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam"?	36,29	15,238	,548	,840
¿Cree Usted que la implementación de gestión de pagos online a través del sistema web, beneficiara económicamente a "Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam"?	36,14	14,810	,735	,829
En su opinión ¿Cuál es el tiempo, para realizar la búsqueda de información general del Hotel?	35,43	14,619	,711	,829
¿En su conocimiento, cual es el tiempo que se realiza para el proceso de emisión de reportes?	35,71	14,905	,456	,848
¿Los reportes actuales me permiten tener una visión clara de cómo va la rentabilidad económica de "Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam"?	35,71	16,238	,469	,847
¿Cree Usted que la implementación de un sistema web, optimizará el proceso de emisión de comprobantes de pago?	36,57	14,286	,517	,844
¿Está de acuerdo con la implementación de un sistema web para programar las reservas de habitaciones?	35,57	13,286	,717	,824
Considera Ud. ¿Que el diseño y la implementación de un portal web ayudará en aumentar la concurrencia de nuevos clientes?	37,71	15,238	,389	,854
¿Conoce Usted sobre los procedimientos, registros y la administración de publicaciones en la página web?	38,14	15,143	,640	,835

Fuente: encuesta

2.5.Métodos de análisis de datos

2.5.1. Pruebas De Hipótesis Estadística

a) Tiempo Promedio de Búsqueda de Habitaciones

Debido a que la muestra calculada $N_{TBH}= 103$ es mayor que >30 se realizará una prueba estadística z.

b) Tiempo de Registro de Reservaciones

Debido a que la muestra calculada $N_{TRR}= 67$ reservas es mayor que >30 se realizará una prueba estadística z

c) Tiempo de Emisión de Reportes

Debido a que la población calculada $N_{TER}= 15$ es menor que <30 se realizará una prueba estadística de t students.

d) Nivel de Satisfacción del Uso del Sistema del Personal Administrativo

La población a encuestar por ser menos de 30, se toma como muestra y este será calculado con la prueba estadística t-student.

2.6.Aspectos Éticos

El investigador en todo momento se encuentra comprometido a respetar la autenticidad y veracidad en los cuales se obtienen los resultados, de la misma manera la confiabilidad de datos recolectados previamente y a guardar la identidad de todos los usuarios participantes que respondieron amablemente a realizar la encuesta en la investigación actual.

III. Resultados

3.1. Estudio de Factibilidad

ESTRUCTURA DE COSTOS

A. COSTOS DE INVERSIÓN

- **Hardware**

Tabla 5: Costos de Inversión - Hardware

RECURSO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
Computadora	2	1,865.00	3,730.00
Servidor de Datos	1	1,980.00	1,980.00
Impresora	1	504.08	504.08
			S/. 6214.08

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

- **Software**

Tabla 6: Costos de Inversión - Software

LICENCIAS	NOMBRE	COSTO POR UNIDAD(S/.)	TOTAL (S/.)
Sistema Operativo	Windows 10	899.99	899.99
Ofimática	Microsoft Office	1799.00	1799.00
Herramienta de Programación	Sublime Text	0.0	0.0
Gestor de Base de Datos	MariaDB	0.0	0.0
COSTE TOTAL			S/. 2698.99

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

- **Recursos Humanos**

Tabla 7: Costos de Inversión – Recursos Humanos

PERSONAL	FUNCIÓN	PAGO MENSUAL (S/.)	Nº MESES	TOTAL (S/.)
Diego armando Moreno Barrera	Tesista	350.00	10	3500.00
Dr. Hugo José Luis Romero Ruiz	Asesor metodológico	80.00	8	640.00

Mg. Yosip Vladimir Urquiza Gómez	Asesor especialista	80.00	8	640.00
COSTO TOTAL				S/. 4780.00

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

- **Hosting y Dominio**

Tabla 8: Costos de Inversión – Hosting y Dominio

SERVICIO	URL	CANTIDAD	TIEMPO (AÑO)	TOTAL (S/.)
HOSTING	www.b-liam.com	1	1	60.00
DOMINIO	www.b-liam.com	1	1	60.00
TOTAL				120.00

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

- **Materiales**

Tabla 9: Costos de Inversión - Materiales

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
Cartuchos N° 120 negro	1	60.00	60.00
Cartuchos N° 121 negro	1	60.00	60.00
Tintas	4	10.00	40.00
Folders	5	1.50	7.50
Lapiceros	6	1.00	6.00
Corrector	3	2	6.00
Hojas bond A4	4 millares	12.00	48.00
COSTE TOTAL			227,50

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

- **Consumo Eléctrico**

Tabla 10: Costos de Inversión – Consumo Eléctrico

EQUIPO	CANTIDAD	Potencia		Frecuencia	Consumo	Costo(S/.)	IGV (19%)	TOTAL
		Watts	KW	Horas	KW/H	KW/H		
Computadora	2	400	0.40	509.46	203.78	0.3856	0.19	S/. 187.02
Servidor de Datos	1	450	0.45	509.46	229.26	0.3856	0.19	S/. 105.20
Impresora	1	150	0.15	509.46	76.42	0.3856	0.19	S/. 35.07
COSTE TOTAL								S/.327.28

Fuente: Datos de potencia y costo: Hidrandina S.A

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

B. COSTOS DE OPERACIÓN

- **Consumo Eléctrico mensual**

Tabla 11: Costos de Inversión - Consumo Eléctrico Mensual

EQUIPO	CANTIDAD	Potencia		Frecuencia		Consumo	Costo(S/.)	IGV (19%)	TOTAL
		Watts	KW	Horas	Días al mes	KW/H	KW/H		
Computadora	2	400	0.40	12	24	115.20	0.3856	0.19	S/. 105.72
Servidor de Datos	1	450	0.45	12	24	129.60	0.3856	0.19	S/. 59.47
Impresora	1	150	0.15	12	24	43.20	0.3856	0.19	S/. 19.82
COSTE TOTAL									S/.185.01

Fuente: Datos de potencia y costo: Hidrandina S.A

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

- **Costos de Mantenimiento**

Tabla 12: Costos de Inversión – Costos de Mantenimiento

DESCRIPCIÓN	Nº DE VECES	COSTO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
Computadora	9	60.00	270.00
Servidor	9	60.00	360.00
Impresora	3	10.00	90.00

COSTE TOTAL	S/. 720,00
--------------------	-------------------

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

- **Costos de Mantenimiento**

Tabla 13: Costos de Inversión - Costo de Mantenimiento

DESCRIPCIÓN	COSTO INICIAL	% DE DEPRECIACIÓN	TOTAL (S/.)
Computadora	3,730.00	20%	746.00
Servidor	1,980.00	20%	396.00
Impresora	504.08	20%	100.82
COSTE TOTAL			S/. 1242,82

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

BENEFICIOS DEL PROYECTO

A. PROYECCIÓN DE BENEFICIOS TANGIBLES

- **Tiempo de Ahorro en Horas de Trabajo Mensual**

Tabla 14: Tiempo de Ahorro en Horas de Trabajo Mensual

PERSONAL	SUELDO HORA(S/.)	TIEMPO AHORRADO ESTIMADO MENSUAL (S/.)	MONTO AHORRADO (S/.)
Personal Administrativo	52,5	12	630.00
COSTE TOTAL			S/. 630,00

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

- **Ingresos Proyectados**

Se proyecta a incrementar los ingresos de la empresa después de haber implementado el Sistema propuesto, se plantea de la siguiente manera:

Tabla 15: Ingresos proyectados

AÑO	INGRESO PROYECTADO	PORCENTAJE DE AUMENTO EN EGRESOS	BENEFICIOS PROYECTADOS
2019	S/. 89,000.00	2.0%	S/. 1,780.00
2020	S/. 98,000.00	2.5%	S/. 2,450.00

2021	S/. 108,000.00	3.0%	S/. 3,240.00
2022	S/. 119,000.00	3.5%	S/. 4,165.00

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

B. BENEFICIOS INTANGIBLES

- Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Mejorar la imagen de la Empresa.
- Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Obtener mayor exactitud y mejor consistencia de datos debido a la necesidad de obtener información adecuada.
- Mejorar la gestión dentro de la Empresa

FLUJO DE CAJA

Tabla 16: Flujo de caja

PERIODO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
INGRESOS	0.00	9,340.00	10,010.00	10,800.00	11725.00
Ahorro en Horas de Trabajo		7,560.00	7,560.00	7,560.00	7,560.00
Ingresos Proyectados		1,780.00	2,450.00	3,240.00	4,165.00
EGRESOS	14,367.85	2,314.23	2,314.23	2,314.23	2,314.23
Costo de Inversión y Desarrollo	14,367.85				
Hardware	6,214.08				
Software	2,698.99				
Dominio y Hosting	120.00				
Materiales	227.50				
Recursos Humanos	4,780.00				
Consumo Eléctrico	327.28				
Costos de Operación		2,314.23	2,314.23	2,314.23	2,314.23
Consumo Eléctrico		185.01	185.01	185.01	185.01
Mantenimiento		720.00	720.00	720.00	720.00
Depreciación		1,242.82	1,242.82	1,242.82	1,242.82
Inflación Aproximada (8%)		166.40	166.40	166.40	166.40
Flujo de Caja del Proyecto	- 14,367.85	7,025.77	7,695.77	8,485.77	9,410.77
Acumulado	- 14,367.85	-7,342.08	353.69	8,839.46	18,250.23

FUENTE: estudio de factibilidad

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

ANALISIS DE RENTABILIDAD

A. VALOR ANUAL NETO (VAN)

Criterio de Evaluación:

- $VAN < 0 \rightarrow$ No conviene ejecutar el proyecto. El valor actual de costos supera a los beneficios; por lo que el capital invertido no rinde los beneficios suficientes para hacer frente a sus costos financieros.
- $VAN > 0 \rightarrow$ Conviene ejecutar el proyecto.
- $VAN=0 \rightarrow$ Es indiferente la oportunidad de inversión.

La Tasa mínima aceptable de rendimiento:

- Tasa (TMAR)= 15% - Fuente: Banco de Crédito

Formula:

$$VAN = -I_0 + \frac{(B - C)}{(1 + i)} + \frac{(B - C)}{(1 + i)^2} + \frac{(B - C)}{(1 + i)^3} \dots \dots \dots (a)$$

Dónde:

I_0 : Inversión inicial o flujo de caja en el periodo 0.

B =Total de beneficios tangibles

C =Total de costos operaciones

n =Número de años (periodo)

Reemplazamos los beneficios y costos totales obtenidos en el flujo de caja en la fórmula (**a**)

$$\begin{aligned} VAN &= -14,367.85 + \frac{(9,340.00 - 2,314.23)}{(1 + 0.15)} \\ &+ \frac{(10,010.00 - 2,314.23)}{(1 + 0.15)^2} + \frac{(10,800.00 - 2,314.23)}{(1 + 0.15)^3} \\ &+ \frac{(11,725.00 - 2,314.23)}{(1 + 0.15)^4} \end{aligned}$$

$$VAN = 8,520.79$$

Interpretación: El valor anual que genera el proyecto es de 8,520.79 Nuevos Soles. Al ser el VAN un valor mayor a cero, se puede afirmar es conveniente ejecutar el proyecto.

B. RELACIÓN BENEFICIO/COSTO(BC)

La relación costo beneficio toma los ingresos y egresos presentes netos del estado de resultado, para determinar cuáles son los beneficios por cada nuevo sol que se invierte en el proyecto.

Formula:

$$\frac{B}{C} = \frac{VAB}{VAC} \dots \dots \dots (b)$$

Dónde:

- **VAB:** Valor Actual de Beneficios.
- **VAC:** Valor Actual de Costos.

Fórmula para Hallar VAB:

$$VAB = \frac{B}{(1+i)} + \frac{B}{(1+i)^2} + \frac{B}{(1+i)^3} \dots \dots \dots (c)$$

Reemplazamos los beneficios obtenidos en el flujo de caja en la fórmula (c)

$$VAB = \frac{(9,340.00)}{(1+0.15)} + \frac{(10,010.00)}{(1+0.15)^2} + \frac{(10,800.00)}{(1+0.15)^3} + \frac{(11,725.00)}{(1+0.15)^4}$$

$$VAB = 29,495.72$$

Fórmula para Hallar VAC:

$$VAC = I_0 + \frac{C}{(1+i)} + \frac{C}{(1+i)^2} + \frac{C}{(1+i)^3} \dots \dots \dots (d)$$

Reemplazamos los beneficios obtenidos en el flujo de caja en la fórmula (d)

$$VAC = 14,367.85 + \frac{2,314.23}{(1+0.15)} + \frac{2,314.23}{(1+0.15)^2} + \frac{2,314.23}{(1+0.15)^3} + \frac{2,314.23}{(1+0.15)^4}$$

$$VAC = 20,974.93$$

Reemplazamos los valores de VAB y VAC en la fórmula (b)

$$B/C = \frac{29,495.72}{20,974.93}$$

$$\frac{B}{C} = 1.41$$

Interpretación: Por cada nuevo sol que se invierte, obtendremos una ganancia de S/. 0.41.

C. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La tasa interna de retorno o tasa interna de rentabilidad (TIR) de una inversión, está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN o VPN) es igual a cero. El VAN o VPN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente. Es un indicador de la rentabilidad de un proyecto, a mayor TIR, mayor rentabilidad.

$$0 = -I_0 + \frac{(B - C)}{(1 + i)} + \frac{(B - C)}{(1 + i)^2} + \frac{(B - C)}{(1 + i)^3} \dots \dots \dots (e)$$

Usando la fórmula de Excel obtenemos el siguiente resultado:

Flujo de Caja del Proyecto	-14367,85	7025,77	7695,77	8485,77	9410,77
Acumulado	-14367,85	-7342,08	353,69	8839,46	18250,23
Tasa Interna de Retorno	41%				

$$TIR = 41\%$$

Interpretación: Debido a que TIR es mayor (41%) que la TMAR (15%), asumimos que el proyecto es más rentable que colocar el capital invertido en un Banco.

D. TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

Este indicador nos permitirá conocer el tiempo en el cual recuperaremos la inversión (años / meses / días).

Fórmula:

$$TR = \frac{I_0}{(B - C)} \dots \dots \dots (f)$$

Dónde:

- **Io:** Capital Invertido
- **B:** Beneficios generados por el proyecto
- **C:** Costos Generados por el proyecto

Reemplazando los datos en la fórmula 3.3.4.d.1, obtenemos el siguiente resultado:

$$TIR = \frac{14,367.85}{(9,340.00 - 2,314.23)} \dots \dots \dots (f)$$

$$TIR = 2.05$$

Interpretación: La Tasa interna de retorno (2.05) representa que el capital invertido en el presente proyecto se recuperara en:

$$2,05 \text{ año} * \frac{12 \text{ meses}}{\text{año}} = 24,6 \text{ meses (Equivale a 24 meses)}$$

$$0,6 \text{ meses} * \frac{30 \text{ dias}}{\text{mes}} = 18 \text{ días}$$

Conclusión: Se concluye que el monto invertido en el desarrollo de la presente tesis, se recuperará en 24 meses (2 años), con 18 días.

3.2. **Indicador 1: Tiempo Promedio De Búsqueda De Habitaciones (TPBH)**

Los resultados en el Indicador 1, se hizo de acuerdo a la recolección de datos en un $TPBH_a$ (antes) y un $TPBH_d$ (después) del uso del sistema, de esa manera poder afirmar si aceptamos la Hipótesis nula ($H_0: TPBH_a - TPBH_d \leq 0$) o la Hipótesis alterna H_1 ($H_0: TPBH_a - TPBH_d > 0$), mediante los niveles de significancia y utilizando la prueba de Z.

Como la muestra es 103 búsquedas de habitaciones al mes (n= 103), usamos la Distribución normal (Z).

Tabla 17: Datos Pre y Post Tes Indicador 1

Ítem	$TPBH_a$	$TPBH_s$	$TPBH_a - \overline{TPBH_a}$	$TPBH_s - \overline{TPBH_s}$	$(TPBH_a - \overline{TPBH_a})^2$	$(TPBH_s - \overline{TPBH_s})^2$
1	42	9	-10,825	3,068	117,19	9,41
2	43	6	-9,825	0,068	96,54	0,00
3	46	7	-6,825	1,068	46,58	1,14
4	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
5	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
6	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
7	50	4	-2,825	-1,932	7,98	3,73
8	55	5	2,175	-0,932	4,73	0,87
9	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
10	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
11	50	4	-2,825	-1,932	7,98	3,73
12	58	8	5,175	2,068	26,78	4,28
13	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
14	65	6	12,175	0,068	148,22	0,00
15	63	8	10,175	2,068	103,53	4,28
16	49	5	-3,825	-0,932	14,63	0,87
17	48	6	-4,825	0,068	23,28	0,00
18	67	9	14,175	3,068	200,92	9,41

19	55	7	2,175	1,068	4,73	1,14
20	67	9	14,175	3,068	200,92	9,41
21	55	7	2,175	1,068	4,73	1,14
22	43	6	-9,825	0,068	96,54	0,00
23	46	7	-6,825	1,068	46,58	1,14
24	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
25	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
26	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
27	50	4	-2,825	-1,932	7,98	3,73
28	55	5	2,175	-0,932	4,73	0,87
29	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
30	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
31	50	4	-2,825	-1,932	7,98	3,73
32	42	9	-10,825	3,068	117,19	9,41
33	43	6	-9,825	0,068	96,54	0,00
34	46	7	-6,825	1,068	46,58	1,14
35	50	5	-2,825	-0,932	7,98	0,87
36	63	8	10,175	2,068	103,53	4,28
37	49	5	-3,825	-0,932	14,63	0,87
38	48	6	-4,825	0,068	23,28	0,00
39	49	5	-3,825	-0,932	14,63	0,87
40	48	6	-4,825	0,068	23,28	0,00
41	67	9	14,175	3,068	200,92	9,41
42	55	7	2,175	1,068	4,73	1,14
43	59	6	6,175	0,068	38,13	0,00
44	60	7	7,175	1,068	51,48	1,14
45	40	8	-12,825	2,068	164,49	4,28
46	42	9	-10,825	3,068	117,19	9,41
47	43	6	-9,825	0,068	96,54	0,00
48	46	7	-6,825	1,068	46,58	1,14
49	50	5	-2,825	-0,932	7,98	0,87

50	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
51	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
52	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
53	50	4	-2,825	-1,932	7,98	3,73
54	55	5	2,175	-0,932	4,73	0,87
55	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
56	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
57	50	4	-2,825	-1,932	7,98	3,73
58	55	5	2,175	-0,932	4,73	0,87
59	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
60	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
61	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
62	50	4	-2,825	-1,932	7,98	3,73
63	55	5	2,175	-0,932	4,73	0,87
64	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
65	43	4	-9,825	-1,932	96,54	3,73
66	50	7	-2,825	1,068	7,98	1,14
67	58	8	5,175	2,068	26,78	4,28
68	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
69	42	9	-10,825	3,068	117,19	9,41
70	43	6	-9,825	0,068	96,54	0,00
71	46	7	-6,825	1,068	46,58	1,14
72	50	5	-2,825	-0,932	7,98	0,87
73	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
74	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
75	42	9	-10,825	3,068	117,19	9,41
76	43	6	-9,825	0,068	96,54	0,00
77	46	7	-6,825	1,068	46,58	1,14
78	50	5	-2,825	-0,932	7,98	0,87
79	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
80	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73

81	50	5	-2,825	-0,932	7,98	0,87
82	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
83	62	4	9,175	-1,932	84,18	3,73
84	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
85	50	4	-2,825	-1,932	7,98	3,73
86	55	5	2,175	-0,932	4,73	0,87
87	45	5	-7,825	-0,932	61,23	0,87
88	43	4	-9,825	-1,932	96,54	3,73
89	50	7	-2,825	1,068	7,98	1,14
90	58	8	5,175	2,068	26,78	4,28
91	60	6	7,175	0,068	51,48	0,00
92	65	6	12,175	0,068	148,22	0,00
93	63	8	10,175	2,068	103,53	4,28
94	49	5	-3,825	-0,932	14,63	0,87
95	48	6	-4,825	0,068	23,28	0,00
96	67	9	14,175	3,068	200,92	9,41
97	55	7	2,175	1,068	4,73	1,14
98	59	6	6,175	0,068	38,13	0,00
99	60	7	7,175	1,068	51,48	1,14
100	48	6	-4,825	0,068	23,28	0,00
101	67	9	14,175	3,068	200,92	9,41
102	55	7	2,175	1,068	4,73	1,14
103	59	6	6,175	0,068	38,13	0,00
SUMA	5441	611			1557,5	52,1

Elaboración: propia

a. Resultados de la Hipótesis Estadísticas

- PROMEDIO**

$$\overline{TPBH_a} = \frac{\sum_{i=1}^n TPBH_a}{n}$$

$$\overline{TPBH_a} = \frac{5441}{103}$$

$$\overline{TPBH_a} = 52.83$$

$$\overline{\text{TPBH}}_s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{TPCP}_s}{n}$$

$$\overline{\text{TPBH}}_s = \frac{611}{103}$$

$$\overline{\text{TPBH}}_s = 5.93$$

- **VARIANZA**

$$\sigma_{\text{TPBH}_a}^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{TPBH}_i - \overline{\text{TPBH}}_i)^2}{n}$$

$$\sigma_{\text{TPBH}_a}^2 = \frac{1557,5}{103}$$

$$\sigma_{\text{TPBH}_a}^2 = 15.11$$

$$\sigma_{\text{TPBH}_s}^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{TPBH}_s - \overline{\text{TPBH}}_s)^2}{n}$$

$$\sigma_{\text{TPBH}_s}^2 = \frac{52.1}{103}$$

$$\sigma_{\text{TPBH}_s}^2 = 0.51$$

- **CALCULO PRUEBA Z**

$$Z_c = \frac{\overline{\text{TPBH}}_a - \overline{\text{TPBH}}_s}{\sqrt{\left(\frac{\sigma_{\text{TPBH}_a}^2}{n} + \frac{\sigma_{\text{TPBH}_s}^2}{n}\right)}}$$

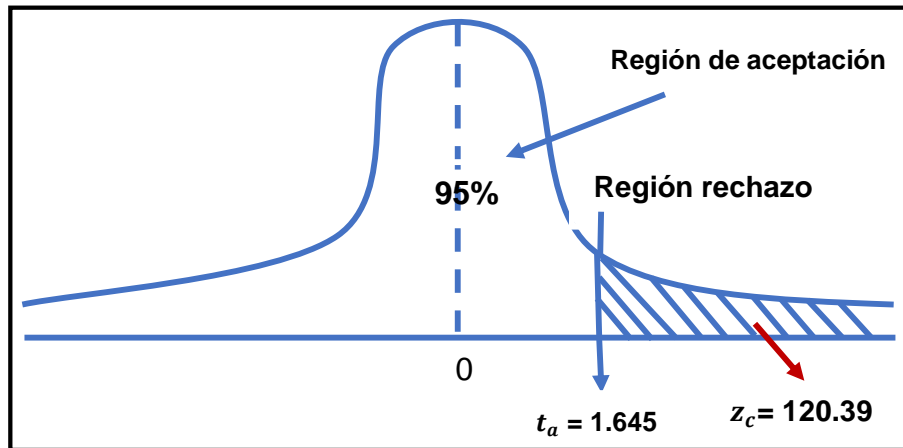
$$Z_c = \frac{(52.83 - 5.93)}{\sqrt{\left[\frac{15.11}{103} + \frac{0.51}{103}\right]}}$$

$$Z_c = 120,39$$

- **Región de Rechazo**

Tenemos $\alpha = 0.05$, en la tabla Z encontramos $Z_\alpha = 1.645$. Podemos decir que la región crítica de la prueba es $Z_c = < 1.645, \infty >$

Figura 23: Resultados estadístico Campa de Gauss I1



Fuente: Campana de Gauss
Elaboración: propia

De acuerdo al diagrama de Gamm, se acepta la Hipótesis Alterna (H_a). debido a que nuestro calculo, el valor de z_c es **120.39** y es mayor que el valor critico (**120,39 > 1,645**), de esa manera rechazamos la Hipótesis nula (H_o).

b. Comparación de resultados

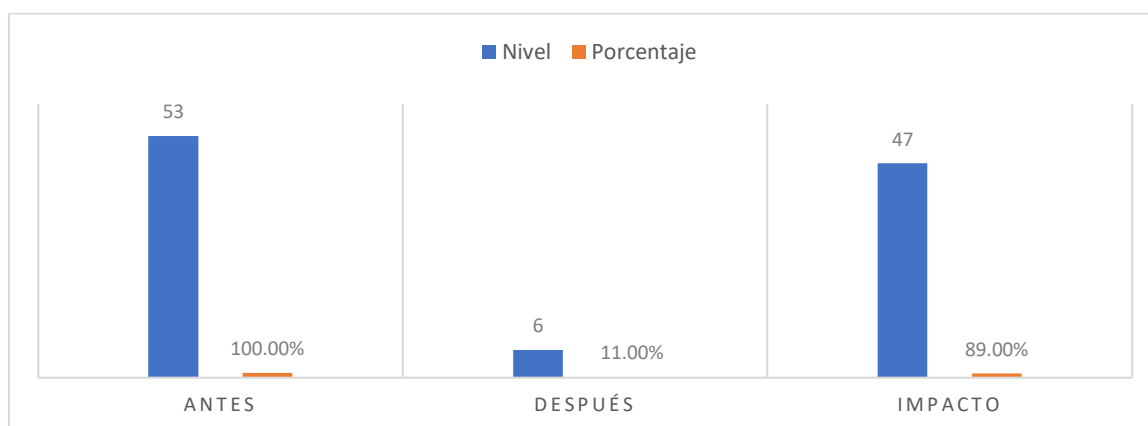
Se hará una comparación de un **antes** y un **después** del uso del Sistema web sobre el Tiempo promedio de búsqueda Habitaciones.

Tabla 18: Comparación del Indicador Tiempo de Búsqueda de Habitaciones

TPBH _a		TPBH _d		IMPACTO	
Tiempo Promedio (Seg.)	Porcentaje %	Tiempo Promedio (Seg.)	Porcentaje %	Nivel de Impacto (Seg.)	Porcentaje %
53	100%	6	11%	47	89%

Elaboración: propia

Figura 24: Comparación del Indicador Tiempo de Búsqueda de Habitaciones



Fuente: Tabla 5

Elaboración: propia (Microsoft Excel, 2016)

c. Conclusiones

Se concluye que en el Indicador del Tiempo Promedio de Búsqueda de Habitaciones antes de la Implementación del Sistema Web es 53 segundos que representa el 100% y después de la Implementación del Sistema es 6 que representa el 11% teniendo una disminución significativamente de 47 seg. (89%).

3.3. Indicador 2: Tiempo Promedio De Registro De Reservaciones (TPRR)

Los resultados en el Indicador 2, se hizo de acuerdo a la recolección de datos en un $TPRR_a$ (antes) y un $TPRR_d$ (después) del uso del sistema, de esa manera poder afirmar si aceptamos la Hipótesis nula ($H_0: TPRR_a - TPRR_d \leq 0$) o la Hipótesis alterna H_1 ($H_0: TPRR_a - TPRR_d > 0$), mediante los niveles de significancia y utilizando la prueba de Z.

Como la muestra es 67 reservas al mes ($n = 67$), usamos la Distribución normal (Z).

Tabla 19: Datos Pre y Post Tes Indicador 2

Ítem	$TPRR_a$	$TPRR_s$	$TPRR_a - \overline{TPRR_a}$	$TPRR_s - \overline{TPRR_s}$	$(TPRR_a - \overline{TPRR_a})^2$	$(TPRR_s - \overline{TPRR_s})^2$
1	1200	300	110	-26	12100	680
2	920	240	-170	-86	28900	7409
3	1000	240	-90	-86	8100	7409
4	1100	300	10	-26	100	680
5	1500	300	410	-26	168100	680
6	920	240	-170	-86	28900	7409
7	800	280	-290	-46	84100	2123
8	830	320	-260	-6	67600	37
9	910	350	-180	24	32400	572
10	1500	244	410	-82	168100	6736
11	1300	285	210	-41	44100	1687
12	1250	310	160	-16	25600	258
13	720	305	-370	-21	136900	444
14	1100	360	10	34	100	1151
15	1000	320	-90	-6	8100	37
16	890	380	-200	54	40000	2908
17	940	400	-150	74	22500	5465
18	1280	420	190	94	36100	8822
19	1320	430	230	104	52900	10800
20	1440	330	350	4	122500	15
21	1200	420	110	94	12100	8822
22	900	460	-190	134	36100	17936
23	820	390	-270	64	72900	4086
24	800	250	-290	-76	84100	5787
25	780	240	-310	-86	96100	7409
26	1300	285	210	-41	44100	1687
27	1250	310	160	-16	25600	258
28	720	305	-370	-21	136900	444
29	1100	360	10	34	100	1151

30	1000	320	-90	-6	8100	37
31	890	380	-200	54	40000	2908
32	940	400	-150	74	22500	5465
33	1280	420	190	94	36100	8822
34	1320	430	230	104	52900	10800
35	1440	330	350	4	122500	15
36	1000	240	-90	-86	8100	7409
37	1100	300	10	-26	100	680
38	1500	300	410	-26	168100	680
39	920	240	-170	-86	28900	7409
40	800	280	-290	-46	84100	2123
41	1300	285	210	-41	44100	1687
42	1250	310	160	-16	25600	258
43	720	305	-370	-21	136900	444
44	1100	360	10	34	100	1151
45	1000	320	-90	-6	8100	37
46	890	380	-200	54	40000	2908
47	940	400	-150	74	22500	5465
48	1100	360	10	34	100	1151
49	1000	320	-90	-6	8100	37
50	890	380	-200	54	40000	2908
51	940	400	-150	74	22500	5465
52	1280	420	190	94	36100	8822
53	1320	430	230	104	52900	10800
54	1440	330	350	4	122500	15
55	1500	300	410	-26	168100	680
56	920	240	-170	-86	28900	7409
57	800	280	-290	-46	84100	2123
58	830	320	-260	-6	67600	37
59	910	350	-180	24	32400	572
60	1500	244	410	-82	168100	6736

61	1300	285	210	-41	44100	1687
62	1250	310	160	-16	25600	258
63	720	305	-370	-21	136900	444
64	1100	360	10	34	100	1151
65	1500	244	410	-82	168100	6736
66	1300	285	210	-41	44100	1687
67	1250	310	160	-16	25600	258
SUMA	73030	21847			1346600	68539

Elaboración: propia

a. Resultados de la Hipótesis Estadísticas

- PROMEDIO**

$$\overline{\text{TPRR}}_a = \frac{\sum_{i=1}^n \text{TPRR}_a}{n}$$

$$\overline{\text{TPRR}}_a = \frac{73030}{67}$$

$$\overline{\text{TPRR}}_a = 1090$$

$$\overline{\text{TPRR}}_s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{TPRR}_s}{n}$$

$$\overline{\text{TPRR}}_s = \frac{21847}{67}$$

$$\overline{\text{TPRR}}_s = 326$$

- VARIANZA**

$$\sigma_{\text{TPRR}_a}^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{TPRR}_i - \overline{\text{TPRR}}_a)^2}{n}$$

$$\sigma_{\text{TPRR}_a}^2 = \frac{1346600}{67}$$

$$\sigma_{\text{TPRR}_a}^2 = 20099$$

$$\sigma_{\text{TPRR}_s}^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{TPRR}_s - \overline{\text{TPRR}}_s)^2}{n}$$

$$\sigma_{TPRR_s}^2 = \frac{68539}{67}$$

$$\sigma_{TPRR_s}^2 = 1023$$

- **CALCULO PRUEBA Z**

$$Z_c = \frac{\overline{TPRR_a} - \overline{TPRR_s}}{\sqrt{\left(\frac{\sigma_{TPRR_a}^2}{n} + \frac{\sigma_{TPRR_s}^2}{n}\right)}}$$

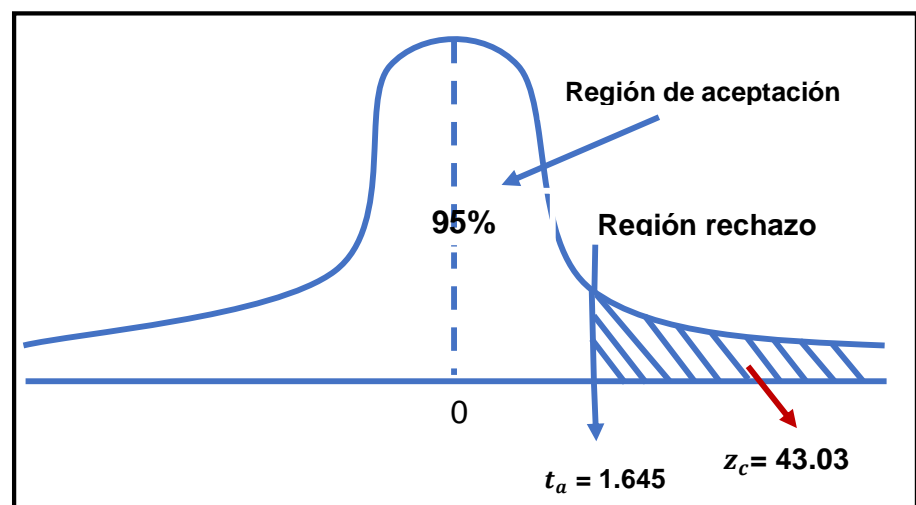
$$Z_c = \frac{(1090 - 326)}{\sqrt{\left[\frac{20099}{67} + \frac{68539}{67}\right]}}$$

$$Z_c = 43,03$$

- **Región de Rechazo**

Tenemos $\alpha = 0.05$, en la tabla Z encontramos $Z_\alpha = 1.645$. Podemos decir que la región crítica de la prueba es $Z_c = < 1.645, \infty >$

Figura 25: Resultados estadístico Campa de Gauss I2



Fuente: Campana de Gauss

Elaboración: propia

De acuerdo al diagrama de Gamm, se acepta la Hipótesis Alterna (H_a). debido a que nuestro calculo, el valor de t_c es **43.03** y es mayor que el valor critico (**43.03 > 1,645**), de esa manera rechazamos la Hipótesis nula (H_o).

b. Comparación de resultados

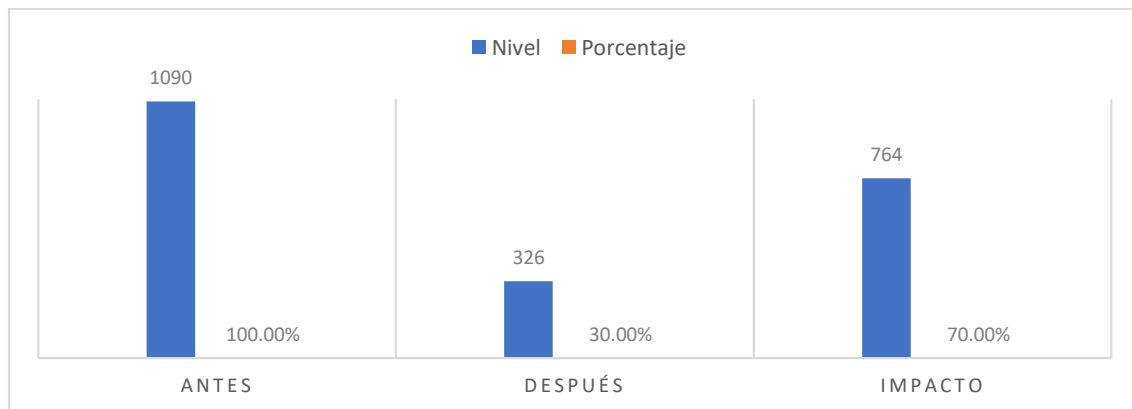
Se hará una comparación de un **antes** y un **después** del uso del Sistema web sobre el Tiempo promedio de registro de reservaciones en la empresa B'liam.

Tabla 20: Comparación del Indicador Tiempo de Registro de Reservaciones

TPRR _a		TPRR _d		IMPACTO	
Tiempo Promedio (Seg.)	Porcentaje %	Tiempo Promedio (Seg.)	Porcentaje %	Nivel de Impacto (Seg.)	Porcentaje %
1090	100%	326	30%	764	70%

Elaboración: propia

Figura 26: Comparación del Indicador Tiempo de Registro de Reservaciones



Fuente: Tabla 6

Elaboración: propia (Microsoft Excel, 2016)

c. Conclusiones

Se concluye que en el Indicador del Tiempo Promedio de Registro de Reservas antes de la Implementación del Sistema Web es 1090 segundos que representa el 100% y después de la Implementación del Sistema es 326 que representa el 30% teniendo una disminución significativamente de 764 seg. (70%).

3.4. Indicador 3: Tiempo De Emisión De Reportes Electrónicos (TPERE).

Los resultados en el Indicador 3, se hizo de acuerdo a la recolección de datos en un $TPERE_a$ (antes) y un $TPERE_d$ (después) del uso del sistema, de esa manera poder afirmar si aceptamos la Hipótesis nula ($H_0: TPERE_a - TPERE_d \leq 0$) o la Hipótesis alterna H_1 ($H_0: TPERE_a - TPERE_d > 0$), mediante los niveles de significancia y utilizando la prueba de T Student.

Se obtuvo un grado de Libertad 14, en la cual a región de rechazo consiste en valores mayores que el valor critico (1, 761). Para el análisis de los resultados, se tabularon 15 observaciones en segundos:

Tabla 21: Datos Pre y Post Tes Indicador 3

Ítem	$TPERE_a$	$TPERE_d$	D_i	$(D_i - \bar{D}_i)$	$(D_i - \bar{D}_i)^2$
1	480	120	360	-81,52	6645,51
2	420	60	360	-81,52	6645,51
3	420	125	295	-146,52	21468,11
4	600	130	470	28,48	811,11
5	500	68	432	-9,52	90,63
6	550	70	480	38,48	1480,71
7	470	80	390	-51,52	2654,31
8	500	120	380	-61,52	3784,71
9	520	140	380	-61,52	3784,71
10	660	150	510	68,48	4689,51
11	655	185	470	28,48	811,11
12	640	210	430	-11,52	132,71
13	720	200	520	78,48	6159,11
14	780	142	638	196,48	38604,39
15	740	145	595	153,48	23556,11
Sumatoria	8655	1945	6710		120811,3
Promedio	577	129,67	447,33		

Elaboración: propia

a. Resultados de la Hipótesis Estadísticas

- **PROMEDIO**

$$TPERE_a = \frac{8655}{15} = 577$$

$$TPERE_d = \frac{1945}{15} = 129,67$$

La media aritmética:

$$\bar{D}_i = \frac{\sum_{i=1}^n D_i}{n} = \frac{6710}{15} = 447,33$$

- **DESVIACIÓN ESTANDAR**

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^n (D_i - \bar{D}_i)^2}}{N - 1} = \frac{\sqrt{120811,3}}{14}$$

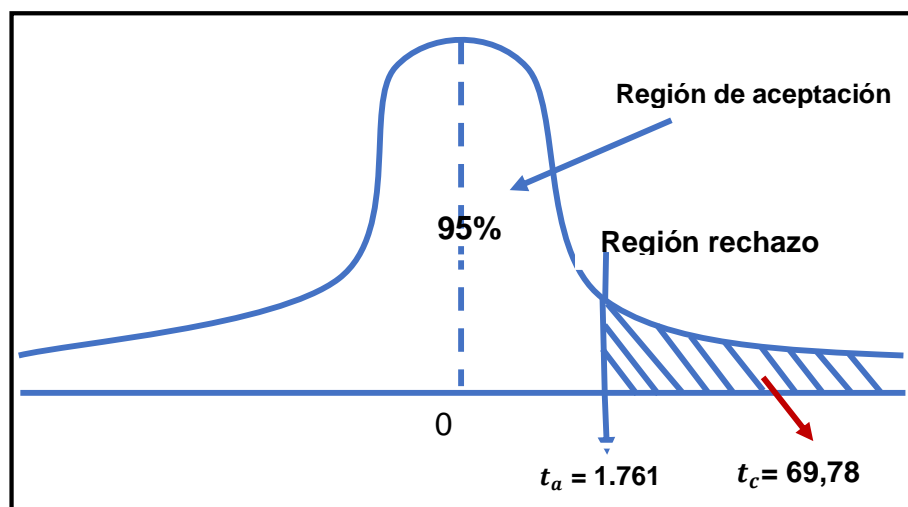
$$\sigma = \frac{347,58}{14} = 24,83$$

- **T CALCULO**

$$t_c = \frac{\frac{\bar{D}_i}{\sigma}}{\frac{1}{\sqrt{n}}} = \frac{\frac{447,33}{24,83}}{\frac{1}{\sqrt{15}}}$$

$$t_c = 69,78$$

Figura 27: Resultados estadístico Campa de Gauss I3



Fuente: Campana de Gauss

Elaboración: propia

Se acepta la Hipótesis Alterna(Ha). debido a que nuestro calculo, el valor de tc es **69,78** y es mayor que el valor critico (**69,78 >1,761**), de esa manera rechazamos la Hipótesis nula (Ho).

b. Comparación de resultados

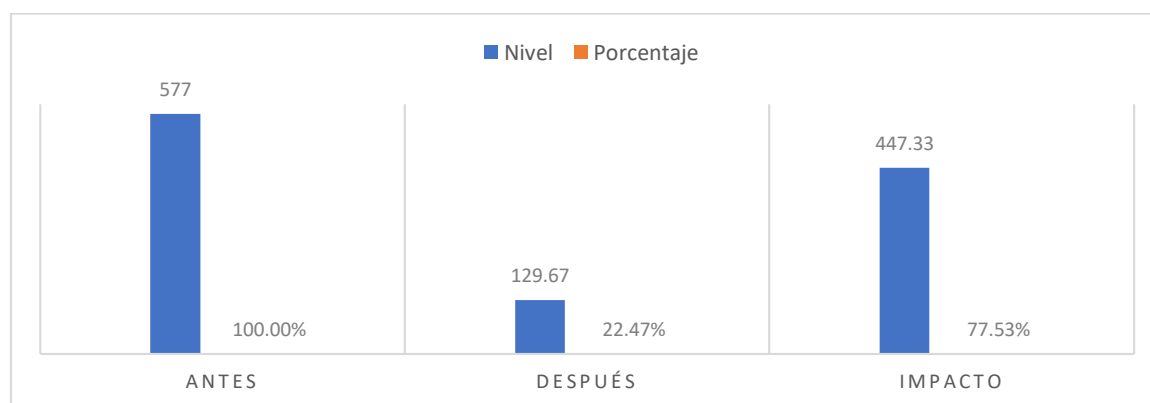
Se hará una comparación de un **antes** y un **después** del uso del Sistema web sobre el Tiempo promedio de emisión de Reportes Electrónicos en la empresa B'liam.

Tabla 22: Comparación del Indicador Tiempo de Emisión de Reportes Electrónicos

TPERE _a		TPERE _d		IMPACTO	
Tiempo Promedio (Seg.)	Porcentaje %	Tiempo Promedio (Seg.)	Porcentaje %	Nivel de Impacto (Seg.)	Porcentaje %
577	100%	130	22%	447	78%

Elaboración: propia

Figura 28: Comparación del Indicador Tiempo de Emisión de Reportes Electrónicos



Fuente: Tabla 7

Elaboración: propia (Microsoft Excel, 2016)

c. Conclusiones

Se concluye que en el Indicador del Tiempo Promedio de Emisión de Reportes Electrónicos antes de la Implementación del Sistema Web es 577 segundos que representa el 100% y después de la Implementación del Sistema es 130 que representa el 22% teniendo una disminución significativamente de 447 seg. (78%).

3.4.Indicador 4: Nivel De Satisfacción del Uso del Sistema por el Personal Administrativo (NSUSPA)

Los resultados en el Indicador 4, se hizo de acuerdo a la recolección de datos de una encuesta de satisfacción en un ***NSUSPA_a*** (antes) y un ***NSUSPA_d*** (después) de la implementación del sistema, de esa manera poder afirmar si aceptamos la Hipótesis nula ($H_0: NSUSPA_a - NSUSPA_d \leq 0$) o la Hipótesis alterna H_1 ($H_0: NSUSPA_a - NSUSPA_d > 0$), mediante los niveles de significancia y utilizando la prueba de T Student.

Se obtuvo un grado de Libertad 4, en la cual la región de rechazo consiste en valores mayores que el valor crítico (-2,1318). Para el análisis de los resultados.

Para el análisis y tabulación de datos del nivel de satisfacción del personal administrativo se hizo una sumatoria y ponderación a base de la escala de Likert. Para cada respuesta se tendrá (05) posibles respuestas para los 7 encuestados.

Se muestra los resultados del pre test (antes de la implementación) realizados al personal administrativo:

Tabla 23: Tabulación de Preguntas a Trabajadores - Pre Test

N°	PREGUNTAS	PESO					Puntaje Total	Puntaje Promedio
		MM	M	R	B	MB		
		1	2	3	4	5		
1	¿Cómo califica el servicio que brinda el hotel B'liam a sus huéspedes antes de utilizar el sistema Web?	1	1	5	0	0	18	2,57
2	¿Cómo califica el proceso para realizar reservas de habitaciones en el hotel B'liam antes de utilizar el sistema Web?	1	4	2	0	0	15	2,14
3	¿Cómo califica el tiempo que se toma para realizar el registro y búsqueda de información en el Hotel B'liam antes de utilizar el sistema Web?	3	3	1	0	0	12	1,71
4	¿Cómo califica su nivel de satisfacción al trabajar en el Hotel B'liam antes de utilizar un sistema Web?	2	3	2	0	0	14	2,0
5	¿Cuál crees que es el nivel de satisfacción de los clientes que han visitado el portal web antes del uso Sistema web?	4	2	1	0	0	11	1,57
SUMATORIA								9,99

Elaboración: propia

Se muestra los resultados del post test (después de la implementación)
realizados al personal administrativo:

Tabla 24: Tabulación de Preguntas a Trabajadores - Post Test

N°	PREGUNTAS	PESO					Puntaje Total	Puntaje Promedio
		MM	M	R	B	MB		
		1	2	3	4	5		
1	¿Cómo califica el servicio que brinda el hotel B'liam a sus huéspedes después de utilizar el sistema Web?	0	0	1	4	2	29	4,14
2	¿Cómo califica el proceso para realizar reservas de habitaciones en el hotel B'liam después de utilizar el sistema Web?	0	0	0	4	3	31	4,43
3	¿Cómo califica el tiempo que se toma para realizar el registro y búsqueda de información en el Hotel B'liam después de utilizar el sistema Web?	0	0	0	3	4	32	4,57

4	¿Cómo califica su nivel de satisfacción al trabajar en el Hotel B'liam después de utilizar un sistema Web?	0	0	2	2	3	29	4,14
5	¿Cuál crees que es el nivel de satisfacción de los clientes que han visitado el portal web después del uso Sistema web?	0	0	1	3	3	30	4,29
SUMATORIA								21,57

Elaboración: propia

En la siguiente tabla se podrá observar la contratación de los resultados de las pruebas realizadas de Pre-Test y Post-Test.

Tabla 25: Tabulación de Preguntas a Trabajadores Pre Test - Post Test

PREGUNTA	PRE-TEST	POST-TEST	D_i	$(D_i)^2$
1	2.57	4.14	-1.57	2.46
2	2.14	4.43	-2.29	5.24
3	1.71	4.57	-2.86	8.18
4	2	4.14	-2.14	4.58
5	1.57	4.29	-2.72	7.40
SUMATORIA	9.99	21.57	-11.58	27.9

Elaboración: propia

Calculamos los promedios de los niveles de satisfacción del personal administrativo, tanto antes y después del Sistema Web.

$$NSUSPA_a = \frac{\sum_{i=1}^n NSP_i}{n} = \frac{9,99}{5} = 2$$

$$NSUSPA_d = \frac{\sum_{i=1}^n NSP_i}{n} = \frac{21,57}{5} = 4,31$$

a. Resultados de la Hipótesis Estadísticas

- DIFERENCIA DE PROMEDIO**

$$\bar{D} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

$$\bar{D} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} = -\frac{11,58}{5} = -2,32$$

- **DESVIACIÓN ESTANDAR**

$$S_D^2 = \frac{n \sum_{i=1}^n D_i^2 - (\sum_{i=1}^n D_i)^2}{n(n-1)}$$

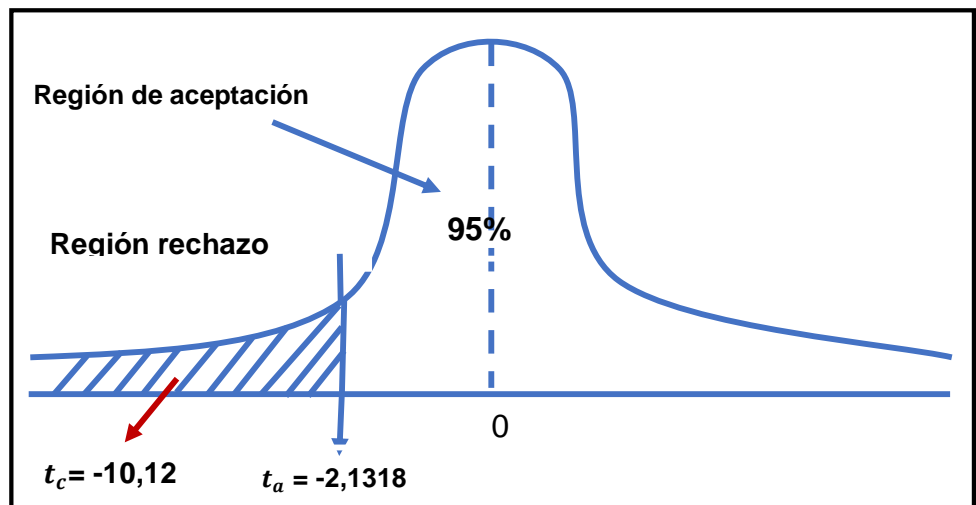
$$S_D^2 = \frac{5(27,9) - (-11,58)^2}{5(5-1)} = 0,26$$

- **T CALCULO**

$$t_c = \frac{\bar{D}\sqrt{n}}{\sqrt{S_D}} = \frac{(-2,32)(\sqrt{5})}{\sqrt{0,26}}$$

$$t_c = -10,12$$

Figura 29: Resultados estadístico Campa de Gauss I4



Fuente: Campana de Gauss

Elaboración: propia

De acuerdo al diagrama de gamm se acepta la Hipótesis Alterna(H_a). debido a que nuestro calculo, el valor de t_c es **-10,12** y es mayor que el valor critico (**-10,12 > 2,1318**), de esa manera rechazamos la Hipótesis nula (H_o).

b. Comparación de resultados

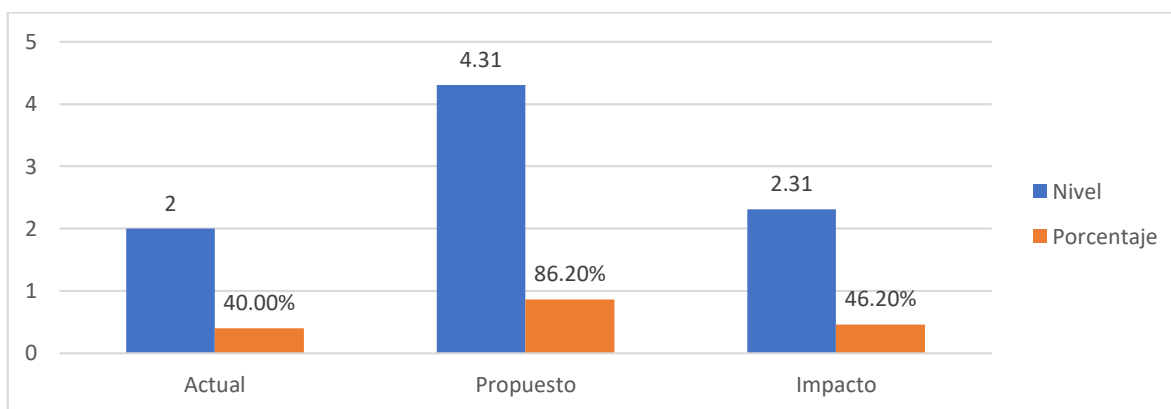
Después de haber realizado los cálculos con la escala de Likert, se hace una comparación de un **antes** y un **después** de la implementación del Sistema web sobre el Nivel de Satisfacción Del Uso del Sistema por el Personal Administrativo en la empresa B'liam.

Tabla 26: Resultados del Nivel de Satisfacción del Uso del Sistema por el Personal Administrativo

NSUSPA _a		NSUSPA _d		AUMENTO	
Puntaje (1-5)	Porcentaje %	Puntaje (1-5)	Porcentaje %	Puntaje (1-5)	Porcentaje %
2	40%	4,31	86,2%	2,31	46,2%

Elaboración: propia

Figura 30: Nivel de Satisfacción del Uso del Sistema por el Personal Administrativo



Fuente: Tabla N°9

Elaboración: Propia (Microsoft Excel, 2016)

c. Conclusiones

Se concluye que el nivel de satisfacción del Uso del Sistema por el Personal Administrativo de la empresa B'liam se ha incrementado significativamente en un 46,2%, corroborando que se cumplió el objetivo propuesto.

4. Discusión

Con la información de los resultados obtenidos en la presente tesis, se analizó los tiempos de búsquedas de habitaciones, la emisión de reservas y reportes electrónicos, nivel de satisfacción del personal administrativo antes y después en el uso e implementación del sistema WEB propuesto en la empresa Hotel B'liam.

- Se detalla, que en el primer indicador El Tiempo Promedio de Búsqueda Habitaciones, con la implementación del sistema, nos proporcionó en la tabla N° 6 y figura 24, que antes de la implementación del Sistema el proceso de búsqueda se realizaba en 53 segundos, y respectivamente después de la implementación del Sistema, el proceso de búsqueda de la información de módulos del sistema disminuyó a 6 segundos, mejorando en un 89%
- En el segundo Indicador, los resultados realizados con las 67 reservas mensuales y aplicando la prueba estadística z, nos muestra en la tabla N° 8 y figura 26, que el cálculo total antes de la implementación del Sistema del Tiempo Promedio del registro de reservas era de 1090 segundos, respectivamente después este tiempo se redujo a 326 segundos con la implementación del Sistema WEB de gestión Hotelera, mejorando significativamente en un 70% el proceso de reservas.
- En este tercer indicador, los resultados sobre el Tiempo de emisión de Reportes Electrónicos habiendo realizado un pre y post test en base a 15 reportes por los tres gerentes y aplicando el diagrama de Gauss conjuntamente con la prueba estadística del t student, nos muestra el cálculo en la tabla 10 y figura 28, que el tiempo promedio antes de la implementación del Sistema WEB propuesto sobre el Tiempo de emisión de reportes era de 577 segundos, y respectivamente después de la implementación y el uso del Sistema WEB propuesto disminuyó a 129 segundos, logrando resultados significativamente favorables en la disminución de estos reportes en un 78%.

- El nivel de satisfacción del personal administrativo con el uso del Sistema WEB propuesto de gestión hotelera, los resultados que nos muestran en la tabla 14 y figura 30, que se realizó a través de encuestas hechas al personal administrativo en la tabla 11 y 12 con una pre y post test, nos detalla que antes de la implementación del Sistema web, la satisfacción de los usuarios internos (personal administrativo) se encontraba en un 40%, respectivamente después del uso de este sistema mediante la interfaz dinámica y amigable que ofrece el Sistema, aumento a un 86% su nivel de satisfacción.

De acuerdo a los datos obtenidos en cada indicador con la implementación del Sistema WEB de gestión Hotelera en la Empresa Inversiones Turística L&B SAC – Hotel B’liam del Distrito de Tumbes, se pone en discusión y contraste con los trabajos previos realizados en la investigación:

En tanto los datos obtenidos al gestionar las reservas en la Empresa B’liam, se coincide en la investigación de (Cava, y otros, 2017) donde hace mención y énfasis a las reservas, que, al implementar un Sistema WEB, este mejoró significativamente la satisfacción de los usuarios externos en un 56%, coincidiendo también en lo mismo con (Angulo, 2015), que en su trabajo realizado en la empresa “Saint Germain”, buscó reducir el tiempo de registro de alojamiento (reservas) y como también aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, obteniendo resultados favorables como en la presente investigación.

En los datos realizados al nivel de Satisfacción del Personal Administrativo del uso del Sistema WEB, se coincide con (Palacios, 2015), debido a que en esa investigación se resaltó que los empleados encuestados consideraba que Si era necesario el uso de un nuevo sistema, ya que no había una satisfacción en su personal con el sistema que contaban, de esa manera en la presente tesis, también se encuestó al personal interno y con la implementación del nuevo sistema, aumento su nivel de satisfacción del uso del sistema altamente.

Por otro lado, en la investigación realizada por (Ramos, y otros, 2016), en implementar un plan de servicios para mejorar la gestión competitiva de empresas hoteleras, incluyó en implementar un sistema de gestión utilizando nuevas técnicas y herramientas tecnológicas donde se deberá capacitar al personal interno en el uso de estas nuevas tendencias y así aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios externos e internos.

(Cisneros, 2017) y (Cuasque, 2013) nos demostraron que el uso e implementación de un Sistema WEB, permitió mejorar procesos importantes de una empresa Hotelera, como el mantener una información completa de los clientes registrados a su ingreso y salida, la información de cada habitación y disponibilidad de reservas accediendo a la información como en la presente tesis, desde cualquier parte del mundo.

De acuerdo a todo lo descrito anteriormente, se aprueba después de haber comprobado la hipótesis, que, con la implementación y el uso de un Sistema WEB, este mejoró significativamente la gestión Hotelera en Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam en el Distrito de Tumbes, 2018.

4. Conclusiones

Al ejecutar e implementar el presente proyecto mediante su desarrollo se cumplió con el Objetivo General planteado, que mediante un Sistema Web se mejoró la Gestión Hotelera en Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam en los siguientes puntos:

1. Con la implementación del sistema WEB propuesto se pudo reducir el **Tiempo de Búsqueda de Habitaciones** de 53 a 6 segundos, mejorando significativamente en un 89%.
2. El tiempo para generar **reservas de habitaciones** en el Hotel B'liam sin el Sistema propuesto era de 1090 segundos, respectivamente después este tiempo se redujo a 326 segundos con la implementación e innovación de la reserva y pago de esta en su misma página web, mejorando significativamente en un 70%.
3. Al generar **reportes** por parte de la Empresa B'liam, debido a un registro manual, se obtenía un tiempo de **577 segundos**, continuamente después con la ejecución e implementación del sistema web propuesto se logró disminuir a 130 segundos, mejorando un 78%.
4. El Personal Administrativo de B'liam antes de la implementación del sistema web propuesto, su **nivel de satisfacción del uso del sistema** se encontraba en **un 40%** respectivamente después de la implementación del Sistema WEB, se logró satisfacer el uso del sistema por parte del personal administrativo en un 86,2%
5. En lo económico, se concluye después de un análisis de factibilidad del desarrollo de la tesis, al encontrar el VAN que es mayor a cero, conviene ejecutar el proyecto y que el monto que se invertirá será recuperado en una Tasa de Retorno en 2 años, con 18 días, y respectivamente después se estará teniendo una ganancia en 5 años el monto de S/.11,725.00

5.Recomendaciones

Para continuar y mejorar la funcionalidad del sistema propuesto a la empresa Hotelera B&L SAC – Hotel B’liam y para futuras investigaciones se recomienda lo siguiente:

1. El presente trabajo de investigación se recomienda para el uso como trabajo previo de otras investigaciones, tener en cuenta los procesos de pagos en línea a través de pasarelas de pago y la aplicación del SEO para que la página web aparezca en las posiciones más altas al ingresar determinadas palabras de tu sistema de los grandes buscadores que son Yahoo, bing y Google
2. Se sugiere realizar capacitaciones adecuadamente a todo el personal administrativo para el uso correcto del sistema web en la parte Back-end.
3. Mantener al tanto y no descuidar de todas las operaciones bancarias automáticas de las reservas mediante la pasarela de Pago Culqi y Visa Link.
4. Para mejorar la satisfacción y demanda de los clientes de la empresa, el personal administrativo tendrá que tener actualizado toda la parte de la publicidad hacia el cliente (Front-end) y así los usuarios puedan estar al tanto de los servicios que brinda el Hotel.
5. Se sugiere a la empresa y/o futuras investigaciones generar los pagos anuales sobre el certificado SSL, que sirve para la generación de pagos en línea, como es este caso la cancelación de reservas con tarjetas de crédito o débito.
6. Se sugiere a la empresa que, para mejorar el rendimiento del sistema, utilizar un servidor virtual privado (VPS) para obtener procesos de información más rápidas de sus transacciones.

6. Referencias

6.1.Bibliografías

1. **Angulo, Walter. 2015.** *Sistema de Información de Servicios de Hotelería via webm para mejorar la atención al cliente, en el hotel "Saint "Germain" de la ciudad de Trujillo.* La Libertad, UCV Trujillo. Trujillo : Centro de Información Hemeroteca, 2015. pág. 160, Informe de Tesis Pregrado . Codigo de Biblioteca: 0712. 0712.
2. **Ballard, Phil y Moncur, Michael. 2009.** *Ajax, JavaScript y PHP.* Madrid : Grupo Amaya, S.A., 2009. 978-84-415-2514-6.
3. **Bautista, José. 2011.** [En línea] 2011. [Citado el: 20 de 10 de 2017.] http://ingenieriadesoftware.mex.tl/52753_xp---extreme-programing.html.
4. **BBVAOPEN4U. 2015.** BBVA API_MARKET. [En línea] 22 de 12 de 2015. [Citado el: 6 de 10 de 2017.] <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/los-frameworks-imprescindibles-para-desarrollar-la-web-del-futuro>.
5. **Bootstrap. 2017.** Bootstrap. [En línea] 17 de 11 de 2017. <https://getbootstrap.com/>.
6. **Campoverde, Henry. 2012.** Repositorio Universidad del Azuay. [En línea] 2012. [Citado el: 20 de 10 de 2017.] <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/527>.
7. **Carles, Mateu. 2004.** *Desarrollo de Aplicaciones web.* Barcelona : Eureka Media, SL, 2004. 84-9788-118-4.
8. **Cava, Olinda y Cerna, Angella. 2017.** Repositorio Univesidad Privada del Norte. [En línea] 23 de 05 de 2017. [Citado el: 30 de 09 de 2017.] <http://hdl.handle.net/11537/11117>.
9. **Cisneros, David. 2017.** Repositorio Digital Universidad de las Americas. [En línea] 2017. [Citado el: 30 de 09 de 2017.] <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/7429>.

10. **Cuasque, Alba. 2013.** Repositorio Institucional de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. [En línea] 05 de 2013. [Citado el: 30 de 09 de 2017.] <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3118>.
11. **Debitoor.** Debitoor. [En línea] [Citado el: 8 de 10 de 2017.] <https://debitoor.es/glosario/definicion-ecommerce>.
12. **ESPOL, Blog de. 2012.** SCRUM, METODOLOGIA DE DESARROLLO DE SOLFTWARE AGIL. [En línea] 2012. [Citado el: 22 de 10 de 2017.] <http://blog.espol.edu.ec/elpoli/scrum-metodologia-de-desarrollo-de-solftware-agil/>.
13. **Fortaleza, Carmen. 2008.** Escuela Nacional de Hoteleria - ENAH. [En línea] 12 de 2008. [Citado el: 9 de 10 de 2017.] <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/881.pdf>.
14. **Garibay, Victor. 2016.** 6 pasarelas de pago que debes conocer. [En línea] 23 de Julio de 2016. [Citado el: 12 de Febrero de 2018.]
15. **HostDime. 2014.** HostDime Blog. [En línea] 25 de 7 de 2014. [Citado el: 7 de 10 de 2017.] <http://blog.hostdime.com.co/6-frameworks-php-para-el-desarrollo-agil-de-aplicaciones-web/>.
16. **Martí, Xavier. 2013.** IEBS - La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores. [En línea] 08 de 07 de 2013. [Citado el: 05 de 10 de 2017.] <http://www.iebschool.com/blog/que-es-responsive-web-design-analitica-usabilidad/>.
17. **Metodos. 2017.** Metodos RUP. [En línea] 2017. [Citado el: 18 de 10 de 2017.] <https://metodoss.com/metodologia-rup/>.
18. **MPV, Campus. 25.** Campus MVP. [En línea] 2015 de 08 de 25. [Citado el: 2018 de 02 de 24.] <https://www.campusmvp.es/recursos/post/Desarrollador-web-Front-end-back-end-y-full-stack-Quien-es-quien.aspx>.


19. **Palacios, Máximo. 2015.** Repositorio Uladech Chimbote - Perú.
[En línea] 03 de 03 de 2015. [Citado el: 30 de 09 de 2017.]
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/948>.
20. **Ramos, Katherin y Romario, Juan. 2016.** Respotiorio Universidad Nacional de Tumbes. [En línea] 2016. [Citado el: 2 de 10 de 2017.]
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/92>.
21. **Rangel, Jhony. 2012.** Proyecto de Sistemas. [En línea] 5 de 5 de 2012. [Citado el: 11 de 10 de 2017.] <http://tc2-proyectodegradoingdesistemas.blogspot.pe/2012/05/que-es-y-para-que-sirve-css3.html>.
22. **Rubio, Manuel. 2010.** Altenwald. [En línea] 16 de 11 de 2010. [Citado el: 05 de 10 de 2017.]
<http://altenwald.org/2010/11/16/como-funciona-el-sistema-web/>.

7. Anexos

Anexo 1: Carta De Aceptación Para Realizar Proyecto De Investigación

Figura 31: Carta de Aceptación

Hotel



B'liam

Tumbes, 11 de Noviembre del 2017

CARTA N° 009-2017-ITLB

Señor
Dr. Juan Francisco Pacheco Torres
Director de Escuela de Ingeniería de Sistemas
Universidad César Vallejo
Trujillo.-

Asunto: ACEPTACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Reciba usted mi cordial saludo en nombre de Inversiones Turísticas L & B SAC, identificada con RUC 20409355090; el motivo de la presente es con la finalidad de manifestarle que en virtud al documento de la referencia, se ha tenido a bien ACEPTAR la realización del proyecto de investigación del Sr. Diego Armando Moreno Barrera con DNI 70021780, alumno de la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Institución Universitaria que usted representa.

En este sentido nos comprometemos a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario para el desarrollo de la propuesta.

Sin otro en particular, me despido de usted.

Atentamente,



INVERSIONES TURISTICAS L & B S.A.C.
BERNARDO M. MORENO CORDOVA
aprobado

www.b-liam.com
E-mail : reservas@b-liam.com informes@b-liam.com
TELF. (072)525488 RPM #972800366 #972800368 NEXTEL 98120*7001

CALLE ALFONSO UGARTE NRO. 303 TUMBES - PERU

FUENTE: Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B'liam

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos – encuesta 1

Figura 32: Encuesta Gerente General B'liam 1

Entrevista al Gerente Administrativo de Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B'liam, Tumbes

OBJETIVO: El fin de este cuestionario es obtener información sobre el proceso de identificación de problemas que presenta el Hotel.

ENTREVISTADOR: Diego Armando Moreno Barrera

ENTREVISTADO: _____

CARGO: _____

1. ¿Cuántas personas tiene trabajando en su hotel? _____
2. En su opinión, ¿Cómo califica el servicio que brinda el hotel B'liam a sus huéspedes antes de utilizar el sistema Web?
 - a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno¿Por qué? _____
3. En su opinión, ¿cómo considera el proceso para realizar reservas de habitaciones en el hotel B'liam en la ciudad de Tumbes?
 - a. Muy Malo
 - b. Malo
 - c. Regular
 - d. Bueno
 - e. Muy Bueno¿Por qué? _____
4. En su opinión ¿Qué tiempo toma realizar las reservas de habitaciones en la página web del hotel?
 - a) 1-5 minutos
 - b) 5-10 minutos
 - c) 10-15 minutos
 - d) 15-20 minutos
 - e) 20-30 minutos
5. En su opinión ¿Qué tiempo toma realizar los registros de la información de su Hotel?
 - a) 1-5 minutos
 - b) 5-10 minutos
 - c) 10-15 minutos
 - d) 15-20 minutos
 - e) 20-30 minutos

Elaboración: propia

Figura 33: Encuesta Gerente General B'liam 2

6. **¿Está conforme con el tiempo que se toma para realizar el registro y búsqueda de información en el Hotel B'liam de la ciudad de Tumbes?**

- a. Muy Malo
- b. Malo
- c. Regular
- d. Bueno
- e. Muy Bueno

¿Por qué?

7. **¿Cuántos clientes promedios se hospedan semanalmente?** _____

8. **En su opinión, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de su empresa al trabajar en su Hotel?**

- a. Muy Malo
- b. Malo
- c. Regular
- d. Bueno
- e. Muy Bueno

¿Por qué?

9. **En su opinión, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes que han concurrido a su Hotel?**

- a. Muy Malo
- b. Malo
- c. Regular
- d. Bueno
- e. Muy Bueno

¿Por qué?

10. **¿De qué manera cree Ud. que ayudaría implementar un sistema web para mejorar la gestión de su Hotel en la ciudad de Tumbes?**

- a) Ayudaría bastante
- b) Ayudaría
- c) Ni Ayudaría, Ni no Ayudaría
- d) Ayudaría poco

Elaboración: propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos – encuesta 2

Figura 34: Encuesta Personal Administrativo 1

FACULTAD DE INGENIERÍA	
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS	
<p>Instrucciones: Buenos días/tardes, mi nombre es Diego Armando Moreno Barrera, soy estudiante del X ciclo de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, Trujillo; la presente encuesta tiene por finalidad conocer la situación problemática en Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam del Distrito de Tumbes sobre la gestión Hotelera.</p> <p>La información que usted brinde es muy importante y será utilizada en forma confidencial y anónima. Sea muy honesto al brindar la información.</p>	
<div>+</div>	
PERFIL DE ENCUESTADO	
CARGO: _____	
ENCUESTA	
<u>Tiempo de registro de reservaciones</u>	
<p>1. En su opinión ¿Qué tiempo se toma para el registro de información en “Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B'liam”?</p> <ul style="list-style-type: none">a. 0-2 minutosb. 3-5 minutosc. 5-10 minutosd. 10-15 minutose. 15-25 minutos <p>2. ¿Cree Usted que la implementación de gestión de pagos online a través del sistema web, beneficiara económicamente a “Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B'liam”?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Definitivamente sib. Probablemente sic. Indecisod. Probablemente noe. Definidamente no	
<u>Tiempo de búsqueda de información</u>	
<p>3. En su opinión ¿Cuál es el tiempo, para realizar la búsqueda de información general Hotel?</p> <ul style="list-style-type: none">a. 0-2 minutosb. 3-5 minutosc. 5-10 minutosd. 10-15 minutose. 15-25 minutos	

Elaboración: propia

Figura 35: Encuesta Personal Administrativo 1

Tiempo de emisión de Reportes

4. ¿En su conocimiento, cual es el tiempo que se realiza para el proceso de emisión de reportes?
 - a. 1-5 minutos
 - b. 5-10 minutos
 - c. 10-15 minutos
 - d. 15-20 minutos
 - e. 20-30 minutos
5. ¿Los reportes actuales me permiten tener una visión clara de cómo va la rentabilidad económica de “Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B’liam”?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Indeciso
 - d. Probablemente no
 - e. Definidamente no
6. ¿Cree Usted que la implementación de un sistema web, optimizará el proceso de emisión de comprobantes de pago?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Indeciso
 - d. Probablemente no
 - e. Definidamente no

Nivel de Satisfacción

7. ¿Usted se siente satisfecho con el Sistema de información actual y/o la forma que realiza los tramites hoteleros en “Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B’liam”?
 - a. Muy Satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Indeciso
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy Insatisfecho
8. ¿Cree Ud. que es necesario mejorar el Sistema de información actual para la empresa “Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B’liam”?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Indeciso
 - d. Probablemente no
 - e. Definidamente no

Elaboración: propia

Figura 36: Encuesta Personal Administrativo 1

Sistema web

9. ¿Está de acuerdo con la implementación de un sistema web para programar las reservas de habitaciones?

a. Nada de Acuerdo	d. De Acuerdo
b. En Desacuerdo	e. Muy de Acuerdo
c. Indiferente	

10. Considera Ud. ¿Que el diseño y la implementación de un portal web ayudará en aumentar la concurrencia de nuevos clientes?

a. Ayudaría bastante

b. Ayudaría

c. Ni Ayudaría, Ni no Ayudaría

d. Ayudaría poco

e. No ayudaría en nada

11. ¿Conoce Usted sobre los procedimientos, registros y la administración de publicaciones en la página web?

a. Definitivamente si

b. Probablemente si

c. Indeciso

d. Probablemente no


e. Definidamente no

Gracias por haberse tomado el tiempo de completar esta encuesta. Se le agradece su colaboración al proveer esta información

Elaboración: propia

Anexo 4: Aprobación de instrumento –Ing. De sistemas.

Figura 37: Aprobación de plantilla por Ing. De Sistemas 1



PLANTILLAS PARA LA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. IDENTIFICACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Ing. Vicky Galar
DNI 18706889 PROFESION: Ing. de sistemas
LUGAR DE TRABAJO: UCV
CARGO QUE DESEMPEÑA: OTP
DIRECCION: UCV
TELEFONO FIJO: _____ MOVIL: 999581284
DIRECCION ELECTRONICA: jos.p.viguro@gmail.com
FECHA DE EVALUACIÓN: 13/01/2017
FIRMA DEL EXPERTO: [Firma]

2. PLANILLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	+			
Factibilidad de la aplicación	X			

APRECIACION CUALITATIVA: _____

OBSERVACIONES: _____

FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Figura 38: Aprobación de plantilla por Ing. De Sistemas 2

3. JUICIO DE EXPERTOS:

- En líneas generales, considera Ud. que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico de forma:

SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

- Considera que los reactivos del cuestionario miden los indicadores seleccionados para la variable de manera:

SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
------------	----------------------------	--------------


OBSERVACION:

- El instrumento diseñado mide la variable de manera:

SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

- El instrumento diseñado es:




FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Figura 39: Aprobación de plantilla por Ing. De Sistemas 3

4. VALIDACION DEL INSTRUMENTO:


ITEMS	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
01	X				
02		X			Expedir a datos
03	X				
04	X				
05	X				
06	X				
07	X				
08	X				
09	X				
10	X				
11		X			Expedir datos según...
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

DESEARIA INCLUIR	COMO LO MODIFICARIA
	

FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Anexo 5: Aprobación de instrumento – Lic. En estadística.

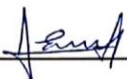
Figura 40: Aprobación de plantilla por Lic. en Estadística - 1



PLANTILLAS PARA LA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. IDENTIFICACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Jessica Ericka Vicuña Villacorta
DNI 40981411 PROFESION: Lic. En Estadística
LUGAR DE TRABAJO: Universidad César Vallejo
CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente
DIRECCION: Calle Fabio Xaman 423 Urb. Palermo
TELEFONO FIJO: 620681 MOVIL: 987035139
DIRECCION ELECTRONICA: jvicuna@ucv.edu.pe
FECHA DE EVALUACIÓN: 22/11

FIRMA DEL EXPERTO: 

2. PLANILLA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento	✓			
Claridad en la redacción de los ítems	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de la aplicación	✓			

APRECIACION CUALITATIVA: _____

OBSERVACIONES: Se sugiere abordar el mismo intervalo de tiempo en la pregunta 6

FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Figura 41: Aprobación de plantilla por Lic. en Estadística - 2

3. JUICIO DE EXPERTOS:

- En líneas generales, considera Ud. que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico de forma:

SUFICIENTE ✓	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

- Considera que los reactivos del cuestionario miden los indicadores seleccionados para la variable de manera:

SUFICIENTE ✓	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------


OBSERVACION:

- El instrumento diseñado mide la variable de manera:

SUFICIENTE ✓	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

- El instrumento diseñado es:


 Cd. 298
 40981411


FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Figura 42: Aprobación de plantilla por Lic. en Estadística - 3

4. VALIDACION DEL INSTRUMENTO:

ITEMS	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
01	/				
02	/				
03	/				
04	/				
05	/				
06		/			
07	/				
08	/				
09	/				
10	/				
11	/				
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					


DESEARIA INCLUIR	COMO LO MODIFICARIA
	<p>Preg. 6 : Considerar el mismo intervalo de tiempo que la preg. 3</p>


 Categ. 298

FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Anexo 6: Aprobación de Instrumento – Gerente B'liam


Figura 43: Aprobación de plantilla por el Gerente B'liam - 1



PLANTILLAS PARA LA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. IDENTIFICACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Bernardo Martín Moreno Córdova
 DNI 41652264 PROFESION: Administrador de Empresas
 LUGAR DE TRABAJO: Hotel B'LIAM
 CARGO QUE DESEMPEÑA: Administrador
 DIRECCION: Calle Alfonso Ugarte N° 309 - Tumbes
 TELEFONO FIJO: 072525488 MOVIL: 965607869
 DIRECCION ELECTRONICA: bmoreno@b-liam.com
 FECHA DE EVALUACIÓN: 11/11/17

FIRMA DEL EXPERTO: 
 INVERSIONES TURISTICAS B'LIAM S.A.C.
 BERNARDO M. MORENO CORDOVA
 APODERADO

2. PLANILLA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de la aplicación		X		

APRECIACION CUALITATIVA: Las preguntas son coherentes y fácil de contestar

OBSERVACIONES: Ninguna

FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Figura 44: Aprobación de plantilla por el Gerente B'liam - 2

3. JUICIO DE EXPERTOS:

- En líneas generales, considera Ud. que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico de forma:

SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
-----------------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

- Considera que los reactivos del cuestionario miden los indicadores seleccionados para la variable de manera:

SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
-----------------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:


- El instrumento diseñado mide la variable de manera:

SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
-----------------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

- El instrumento diseñado es:

idóneo




VERSIONES TURISTICAS LAB S.A.C.
BERNARDO M. MORENO CORDOVA
APODERADO

FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Figura 45: Aprobación de plantilla por el Gerente B'liam - 3

4. VALIDACION DEL INSTRUMENTO:

ITEMS	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
01	/				
02	/				
03	/				
04	/				
05	/				
06	/				
07	/				
08	/				
09	/				
10	/				
11	/				
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

DESEARIA INCLUIR	COMO LO MODIFICARIA
 <p>INVERSIONES TURISTICAS LEB S.A.C. BERNARDO M. MORENO CORDOVA APODERADO</p>	

FUENTE: Plantilla para evaluar Instrumento de Recolección de Datos- UCV

Anexo 7: Instrumento para selección de Metodología - 1

Figura 46: Respuesta de selección de metodología - Experto 1_1

ENCUESTA A EXPERTOS PARA LA SELECCIÓN DE METODOLOGÍA

Objetivo Reunir información esencial para la selección de la metodología a aplicar en el desarrollo de la tesis.

Dirigido a: Profesionales con experiencia en metodologías de desarrollo para la elaboración de la tesis

1. Nombres y Apellidos: *Luis Ochoa Escalante.*

2. Generalidades:

2.1. Profesión

Ingeniero de Sistemas (X)	Ingeniero Informático ()
Ingeniero de Software ()	Otro ()


2.2. Años de Experiencia

1-5 años ()	5-10 años ()	10 a más años (X)
--------------	---------------	-------------------

2.3. Elección de la Metodología

Para la elección de la Metodología se aplicaran los siguientes criterios:

- **Flexibilidad:** Se refiere a la adaptabilidad de la metodología frente a la multiplicidad de acontecimientos que tienen lugar en el proceso de desarrollo de software.
- **Información:** Se refiere a si existe información (bibliografía, antecedentes, etc.) de la metodología.
- **Compatibilidad:** Si es o no compatible para el desarrollo web.
- **Costo de Desarrollo:** Se refiere a que tanto cuesta el desarrollo de software como consecuencia de usar la metodología.
- **Tiempo de Desarrollo:** Si la metodología ayuda a extender un poco el tiempo de desarrollo del proyecto, sin perjudicarlo.
- **Herramientas a medida:** Se refiere a que si hay una herramienta de modelamiento exclusiva para esta metodología.
- **Participación del Cliente:** Se refiere a la participación que tiene el cliente en el proceso de desarrollo de software.
- **Simplicidad:** Se simplifica el diseño para agilizar el desarrollo y su contenido.
- **Facilidad de uso:** Se refiere a la usabilidad que el usuario hará de la herramienta.



FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis - UCV

Figura 47: Respuesta de selección de metodología - Experto 1_2

- **Iniciación:** Se refiere a identificar el alcance inicial del proyecto.
- **Elaboración:** Se refiere a identificar y validar la arquitectura del sistema.
- **Construcción:** Se refiere a construir software desde un punto de vista incremental basado en las prioridades de los participantes.
- **Transición:** Se refiere a validar y desplegar el sistema en el entorno de producción.
- **Simplicidad:** Se refiere al proceso transformador que está orientado a facilitar el uso del producto, dirigido a reducir la complejidad a un nivel comprensible, controlable por el usuario.
- **Pruebas:** Se refiere a realizar una evaluación de los objetivos para asegurar la calidad.

Para la adición de la puntuación se seguirá la siguiente escala de Valorización:

Valoración	Escala
Pésimo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5



FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis – UCV

Figura 48: Respuesta de selección de metodología - Experto 1_3

Calificación de la Metodología de acuerdo a Criterios y Escala de Valorización:

Criterio	ICONIX	XP	RUP
Flexibilidad	4	3	4
Información	4	5	5
Compatibilidad	4	4	4
Costo de Desarrollo	4	4	5
Tiempo de Desarrollo	4	4	5
Herramientas a medida	3	3	5
Simplicidad	4	3	4
Iniciación	3	3	4
Elaboración	4	3	5
Participación del cliente	3	3	4
Facilidad de uso	4	4	5
Iniciación	3	3	4
Construcción	3	4	5
Transición	4	3	4
Pruebas	4	3	5
TOTAL:	55	46	68



FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis - UCV

Anexo 8: Instrumento para selección de Metodología - 2

Figura 49: Respuesta de selección de metodología - Experto 2_1

ENCUESTA A EXPERTOS PARA LA SELECCIÓN DE METODOLOGÍA

Objetivo Reunir información esencial para la selección de la metodología a aplicar en el desarrollo de la tesis.

Dirigido a: Profesionales con experiencia en metodologías de desarrollo para la elaboración de la tesis

1. Nombres y Apellidos: Segundo Edwin Cieza Montano

2. Generalidades:

2.1. Profesión

Ingeniero de Sistemas (X)	Ingeniero Informático ()
Ingeniero de Software ()	Otro ()

2.2. Años de Experiencia

1-5 años ()	5-10 años (X)	10 a más años ()
--------------	---------------	-------------------

2.3. Elección de la Metodología

Para la elección de la Metodología se aplicaran los siguientes criterios:

- **Flexibilidad:** Se refiere a la adaptabilidad de la metodología frente a la multiplicidad de acontecimientos que tienen lugar en el proceso de desarrollo de software.
- **Información:** Se refiere a si existe información (bibliografía, antecedentes, etc.) de la metodología.
- **Compatibilidad:** Si es o no compatible para el desarrollo web.
- **Costo de Desarrollo:** Se refiere a que tanto cuesta el desarrollo de software como consecuencia de usar la metodología.
- **Tiempo de Desarrollo:** Si la metodología ayuda a extender un poco el tiempo de desarrollo del proyecto, sin perjudicarlo.
- **Herramientas a medida:** Se refiere a que si hay una herramienta de modelamiento exclusiva para esta metodología.

Participación del Cliente: Se refiere a la participación que tiene el cliente en el proceso de desarrollo de software.

Simplicidad: Se simplifica el diseño para agilizar el desarrollo y su contenido.

Facilidad de uso: Se refiere a la usabilidad que el usuario hará de la herramienta.

638
45434533
09/11/2017


FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis - UCV

Figura 50: Respuesta de selección de metodología - Experto 2_2

- **Iniciación:** Se refiere a identificar el alcance inicial del proyecto.
- **Elaboración:** Se refiere a identificar y validar la arquitectura del sistema.
- **Construcción:** Se refiere a construir software desde un punto de vista incremental basado en las prioridades de los participantes.
- **Transición:** Se refiere a validar y desplegar el sistema en el entorno de producción.
- **Simplicidad:** Se refiere al proceso transformador que está orientado a facilitar el uso del producto, dirigido a reducir la complejidad a un nivel comprensible, controlable por el usuario.
- **Pruebas:** Se refiere a realizar una evaluación de los objetivos para asegurar la calidad.

Para la adición de la puntuación se seguirá la siguiente escala de Valorización:

Valoración	Escala
Pésimo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5



45434553
09/11/2017

FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis - UCV

Figura 51: Respuesta de selección de metodología - Experto 2_3

Calificación de la Metodología de acuerdo a Criterios y Escala de Valorización:

Criterio	ICONIX	XP	RUP
Flexibilidad	4	3	4
Información	4	5	5
Compatibilidad	5	5	4
Costo de Desarrollo	4	4	5
Tiempo de Desarrollo	4	4	5
Herramientas a medida	4	4	5
Simplicidad	4	3	4
Iniciación	4	3	4
Elaboración	4	4	5
Participación del cliente	3	3	4
Facilidad de uso	4	4	5
Iniciación	3	3	4
Construcción	4	3	5
Transición	4	3	3
Pruebas	4	4	5
TOTAL:	59	55	67


45434583
09/11/2017

FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis – UCV

Anexo 9: Instrumento para selección de Metodología - 3

Figura 52: Respuesta de selección de metodología - Experto 3_1

Anexo 09: Formato para la elección de la metodología de desarrollo de software

ENCUESTA A EXPERTOS PARA LA SELECCIÓN DE METODOLOGÍA

Objetivo Reunir información esencial para la selección de la metodología a aplicar en el desarrollo de la tesis.

Dirigido a: Profesionales con experiencia en metodologías de desarrollo para la elaboración de la tesis

1. Nombres y Apellidos: Yup. Ugarte Quispe

2. Generalidades:

2.1. Profesión

Ingeniero de Sistemas (X)	Ingeniero Informático ()
Ingeniero de Software ()	Otro ()


2.2. Años de Experiencia

1-5 años ()	5-10 años ()	10 a más años (X)
--------------	---------------	-------------------

2.3. Elección de la Metodología

Para la elección de la Metodología se aplicaran los siguientes criterios:

- **Flexibilidad:** Se refiere a la adaptabilidad de la metodología frente a la multiplicidad de acontecimientos que tienen lugar en el proceso de desarrollo de software.
- **Información:** Se refiere a si existe información (bibliografía, antecedentes, etc.) de la metodología.
- **Compatibilidad:** Si es o no compatible para el desarrollo web.
- **Costo de Desarrollo:** Se refiere a que tanto cuesta el desarrollo de software como consecuencia de usar la metodología.
- **Tiempo de Desarrollo:** Si la metodología ayuda a extender un poco el tiempo de desarrollo del proyecto, sin perjudicarlo.
- **Herramientas a medida:** Se refiere a que si hay una herramienta de modelamiento exclusiva para esta metodología.
- **Participación del Cliente:** Se refiere a la participación que tiene el cliente en el proceso de desarrollo de software.
- **Simplicidad:** Se simplifica el diseño para agilizar el desarrollo y su contenido.



FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis - UCV

Figura 53: Respuesta de selección de metodología - Experto 3_2

- **Facilidad de uso:** Se refiere a la usabilidad que el usuario hará de la herramienta.
- **Iniciación:** Se refiere a identificar el alcance inicial del proyecto.
- **Elaboración:** Se refiere a identificar y validar la arquitectura del sistema.
- **Construcción:** Se refiere a construir software desde un punto de vista incremental basado en las prioridades de los participantes.
- **Transición:** Se refiere a validar y desplegar el sistema en el entorno de producción.
- **Simplicidad:** Se refiere al proceso transformador que está orientado a facilitar el uso del producto, dirigido a reducir la complejidad a un nivel comprensible, controlable por el usuario.
- **Pruebas:** Se refiere a realizar una evaluación de los objetivos para asegurar la calidad.

Para la adición de la puntuación se seguirá la siguiente escala de Valorización:

Valoración	Escala
Pésimo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5




FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis - UCV

Figura 54: Respuesta de selección de metodología - Experto 3_3

Calificación de la Metodología de acuerdo a Criterios y Escala de Valorización:

Criterio	ICONIX	XP	RUP
Flexibilidad	5	5	5
Información	5	5	5
Compatibilidad	5	4	5
Costo de Desarrollo	4	4	4
Tiempo de Desarrollo	4	4	5
Herramientas a medida	4	4	5
Simplicidad	4	5	4
Iniciación	4	4	5
Elaboración	3	5	5
Participación del cliente	4	4	5
Facilidad de uso	4	5	4
Iniciación	4	4	5
Construcción	5	4	5
Transición	4	3	5
Pruebas	4	3	5
TOTAL:	63	63	77



FUENTE: Encuesta a experto de Selección de Metodología de desarrollo de tesis – UCV

Anexo 10: Fotografías de aplicación de Encuestas – Evidencias

Figura 55: Entrevista a personal Administrativo Inversiones Turísticas B & L SAC



Elaboración: propia

Figura 56: Entrevista a Gerente General Inversiones Turísticas B&L SAC



Elaboración: propia

Anexo 11: Fotografías Boletos de viaje

Figura 57: Boleto de Viaje Ida Trujillo - Tumbes

José Viterbo Alamo Alvarez Concesionario de Empresa de Transportes "EL DORADO" S.A.C. Principal: Av. Tarma N° 100 Barrio San José Tumbes - Tumbes Punto de Emisión: Av. Nicolás de Pierola N° 1070 Urb. San Fernando - Trujillo - Trujillo - La Libertad R.U.C.: 10035957087		BOLETO DE VIAJE 0501 N° 122552		Fecha de Expedición 11/11/17	
Asiento	15	Hora de Salida	09:00PM	Fecha Viaje	11/11/17
EMPRESA		RUC:			
PASAJERO					
DIEGO MORENO BARRERO					
DNI: 70021780					
IMPORTE		SON:			
45.00		CUARENTA Y CINCO CON 00/100			
POSTERGACION		ORIGEN			
DIA	MES	AÑO	DESTINO		
			TRUJILLO → TUMBES		
HORA	ASIENTO	V°B°	La modificación de la fecha de viaje anula el boleto		
UTILICE NUESTRO SERVICIO DE GUARDIA Y DISFRUTE DE UN VIAJE FELIZ PASAJERO					

GRAFICA UNION E.I.R.L. RUC 20484196827
 AMAZONAS 301 PACHITEA - PIURA
 TELF: 331235 - CEL: 96-9643038
 SERIE 0501 DEL 120001 AL 130000
 FI: 23.08.2017 AUT. IMP: 0056891251

FUENTE: empresa El Dorado

Figura 58: Boleto de Viaje Vuelta Tumbes - Trujillo

R.U.C. N° 20133605291 BOLETO DE VIAJE 051 - 0417459		Emp. de Transp. "AVE FENIX" S.A.C. ENTRAFESAC		Domicilio Fiscal: Av. Tupac Amaru N° 155 / Urb. Huerto Grande - Trujillo TRUJILLO - La Libertad Telf: 044-471521 / 044-222122 Delivery: 044-227825 Trujillo: J. Pizarro N° 470 - Centro Cívico - La Libertad - Trujillo Telf: 044-220182 / 044-247049 Trujillo: Av. Nicolás de Pierola N° 1400 - 1404 y Páez Cevallos Int. 03 Ovale Mochica - La Libertad - Trujillo - 044-220119	
USUARIO		R.U.C.			
SEÑOR		ASIENTO		HORA DE SALIDA	
DNI: 70021780		34		08:30PM	
DIEGO ARMANDO MORENO BARRERA					
VALOR		62.00		SESENTA Y DOS CON 00/100 SOLES	
CONFECCIÓN Y FECHA DE EMISIÓN		TUMBES-TRUJILLO		FECHA DE VIAJE	
12/11/2017		12/11/2017		DIA MES AÑO	
TUMBES		TRUJILLO		12 11 2017	
CONSERVE SU BOLETO PARA PRESENTARLO AL INSPECTOR NOTA IMPORTANTE: Verificar las condiciones del Contrato de Viaje en el reverso del Boleto. Verificar la conformidad de los datos					
PASAJERO					

FUENTE: empresa Entrafesa

Anexo 12: Lluvia de ideas

Dentro del proceso de recolección y análisis de requerimientos del sistema se recogieron los problemas más frecuentes proporcionados por los empleados.

Principales causas identificadas con la Lluvia de Ideas:

- Falta de información detallada a través de su servicio web
- No disponibilidad de reservas
- Exceso de tiempo de búsqueda de información detallada
- Dependencia de intermediarios para reservas
- Insatisfacción de la gerencia
- No disponibilidad de pagos en línea
- Retraso en la realización de reportes de clientes y reportes
- Cruce de horarios

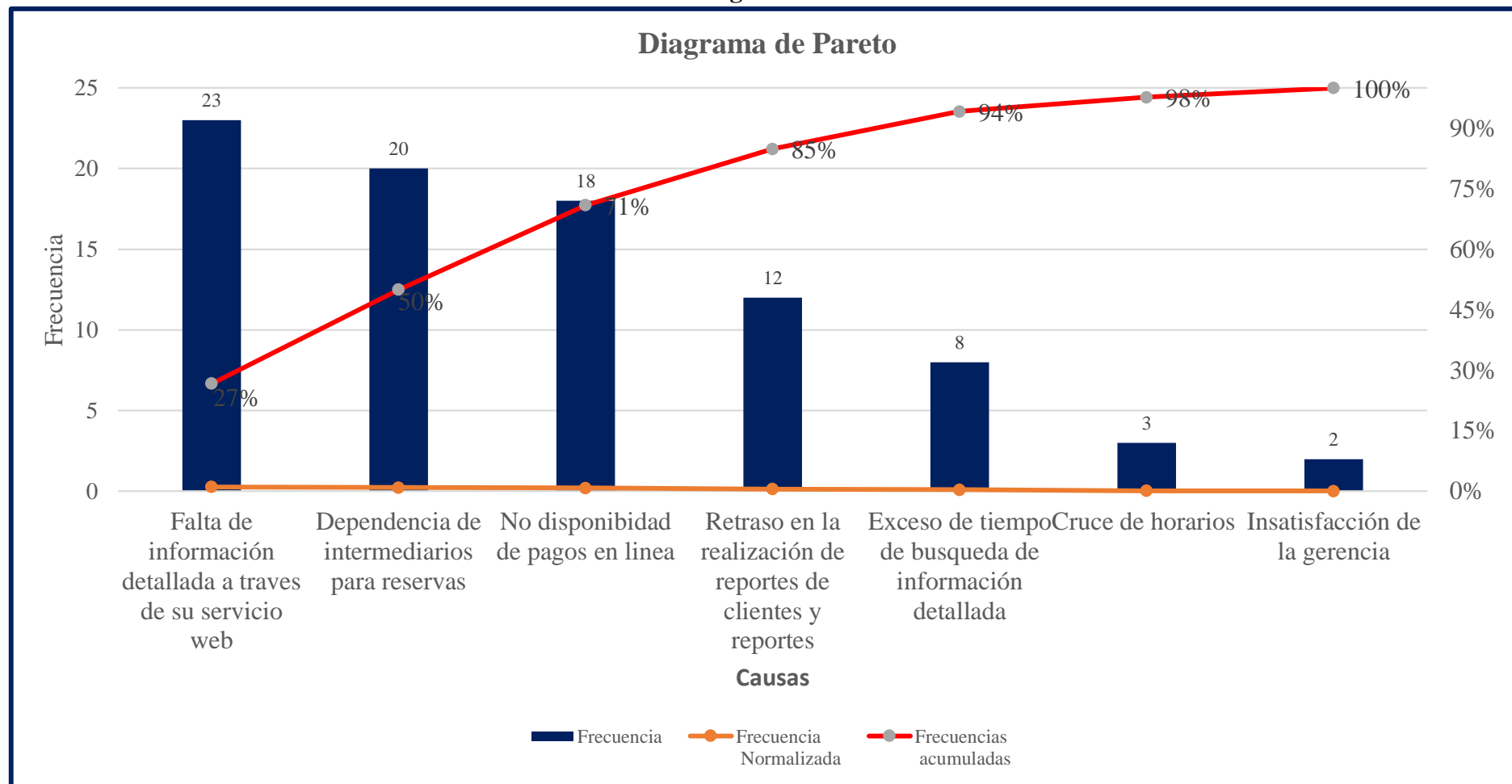
Tabla 27: Tabla de frecuencias ordenadas

CAUSAS	FRECUENCIA	FREC. NORMAL.	FREC. ACUM.
Falta de información detallada a través de su servicio web	23	27%	27%
Dependencia de intermediarios para reservas	20	23%	50%
No disponibilidad de pagos en línea	18	21%	71%
Retraso en la realización de reportes de clientes y reportes	12	14%	85%
Exceso de tiempo de búsqueda de información detallada	8	9%	94%
Cruce de horarios	3	3%	98%
Insatisfacción de la gerencia	2	2%	100%
TOTAL			100%

FUENTE: tabla de frecuencias

Elaboración: propia (Microsoft Office Word 2016)

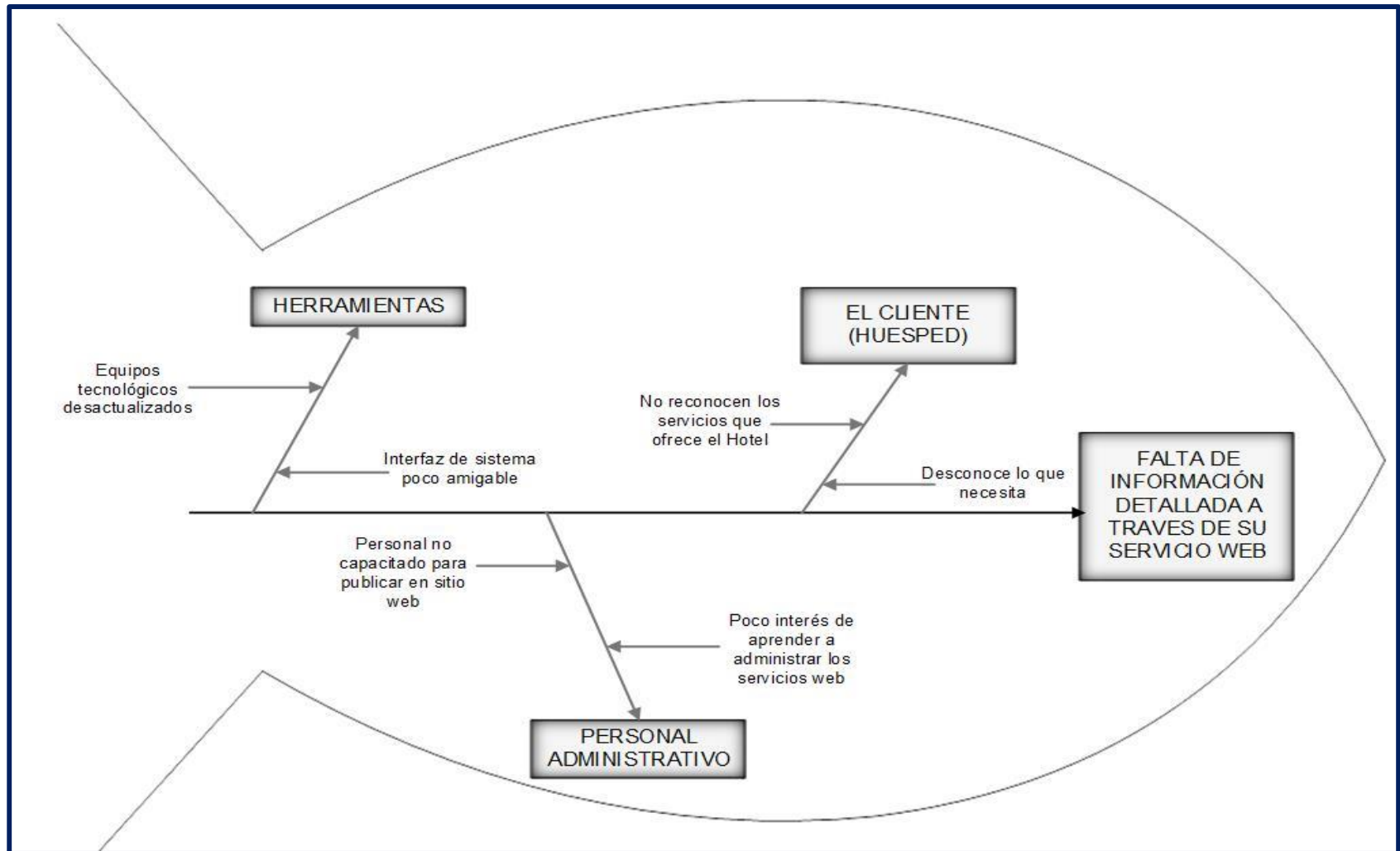
Anexo 13: Diagrama de Pareto



FUENTE: tabla de frecuencias

Elaboración: propia (Microsoft Office Excel 2016)

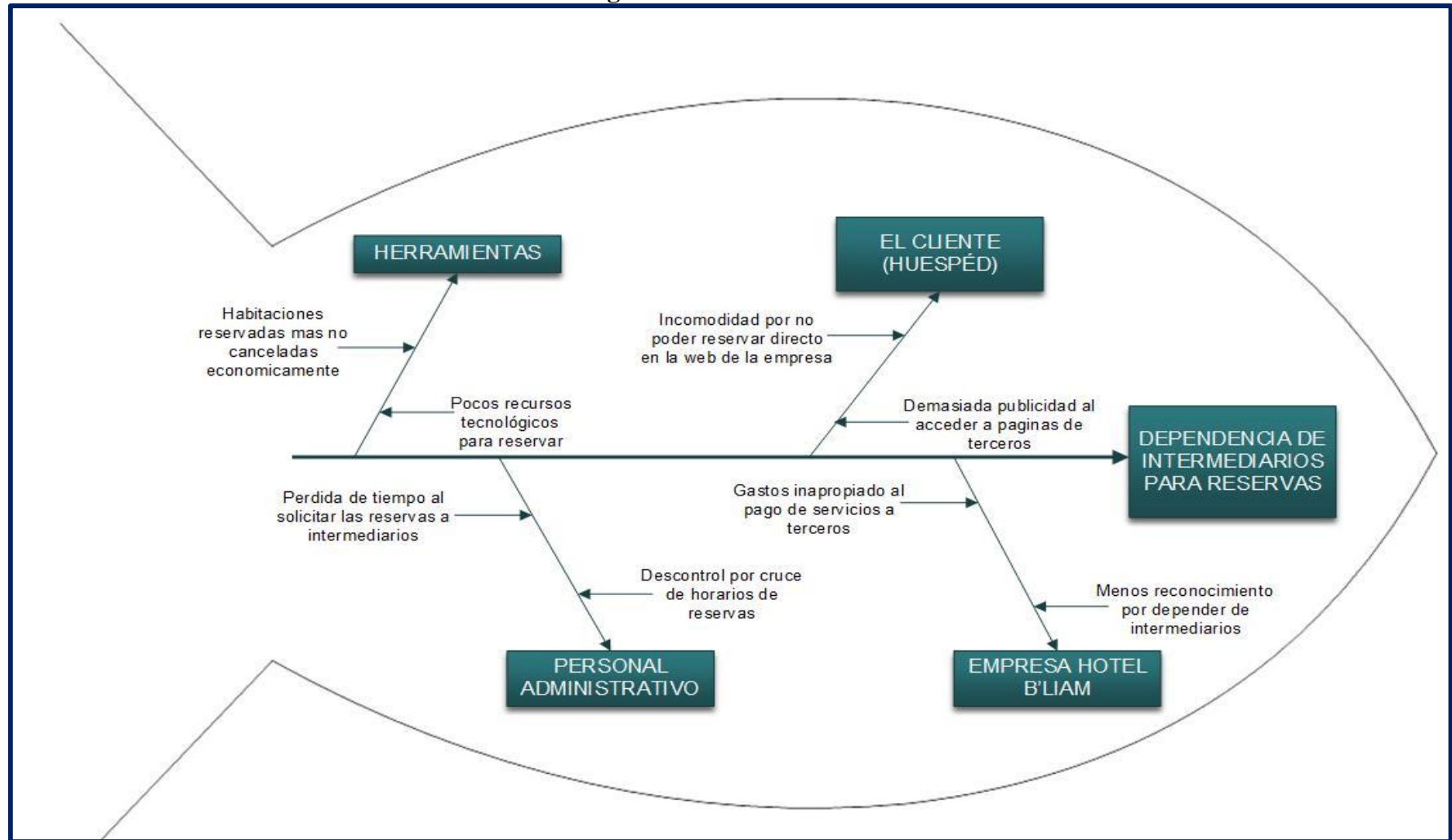
Anexo 14: Diagrama Ishikahua de Problema 1



FUENTE: Anexo 14 Espina de Ishikahua – causa efecto

ELABORACIÓN: propia (Microsoft Visio 2013)

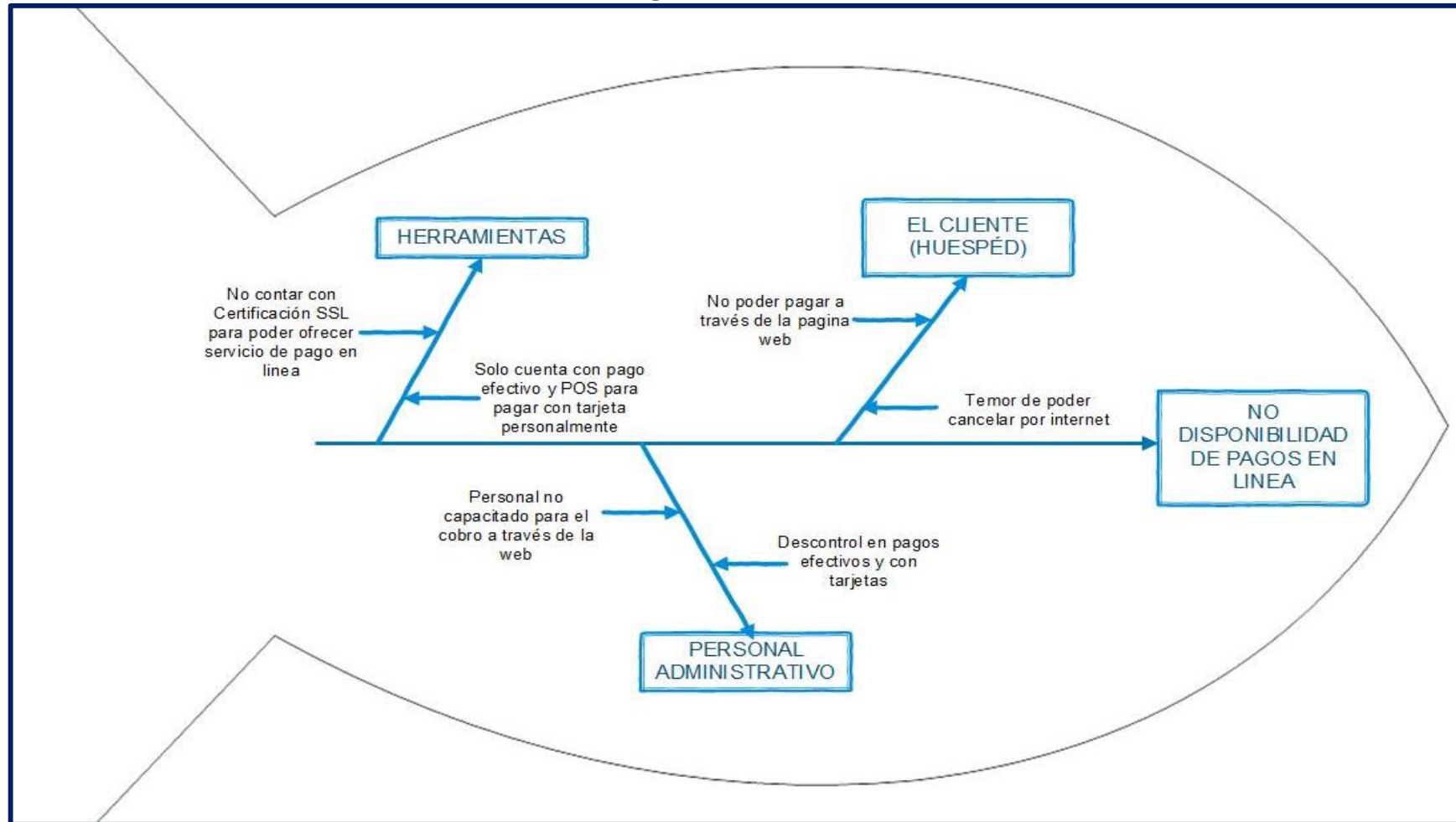
Anexo 15:Diagrama Ishikahua Problema 2



FUENTE: Anexo 15 Espina de Ishikahua – causa efecto

ELABORACIÓN: propia (Microsoft Visio 2013)

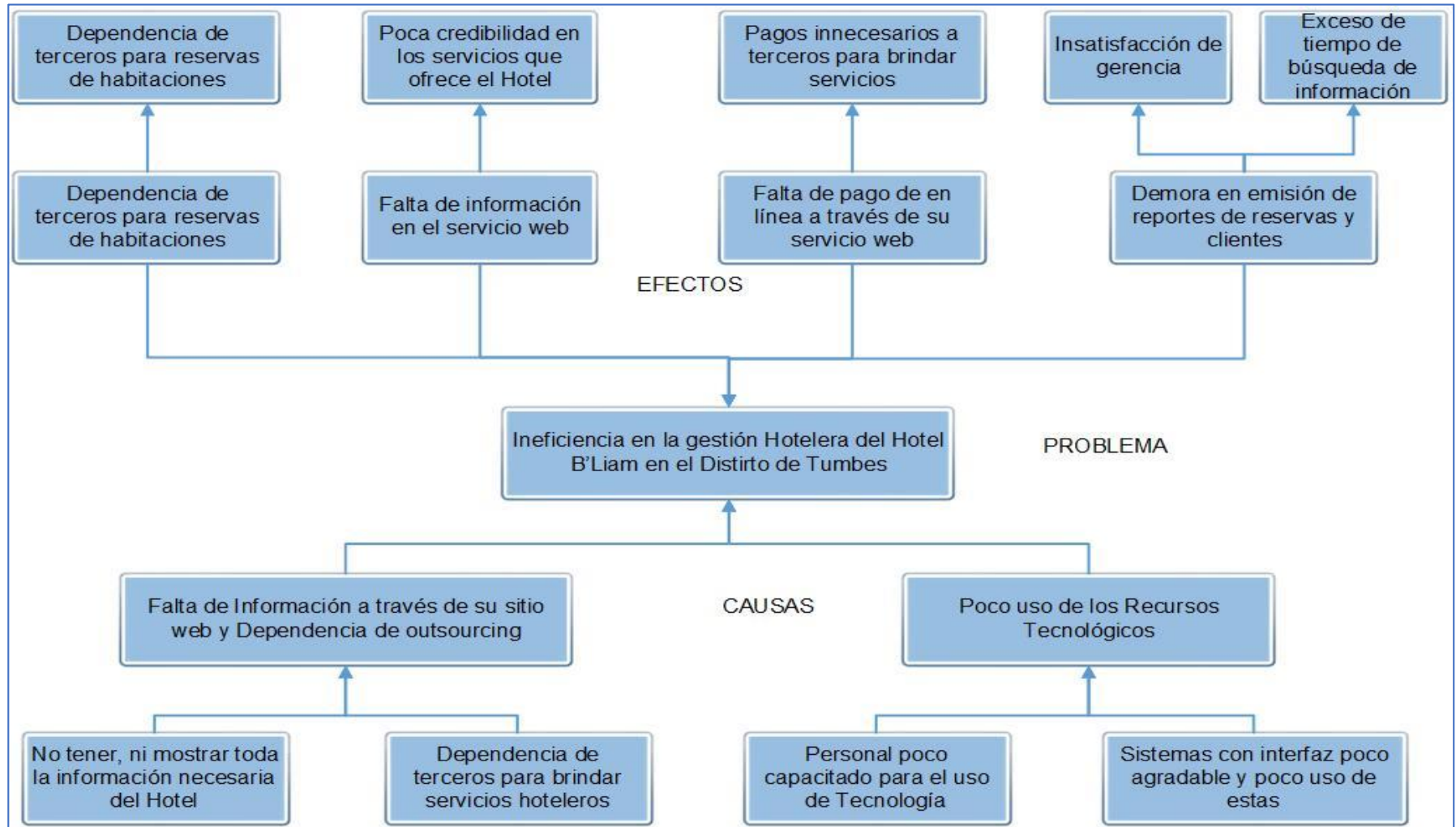
Anexo 16: Diagrama Ishikahua Problema 3



FUENTE: Anexo 16 Espina de Ishikahua – causa efecto

ELABORACIÓN: propia (Microsoft Visio 2013)

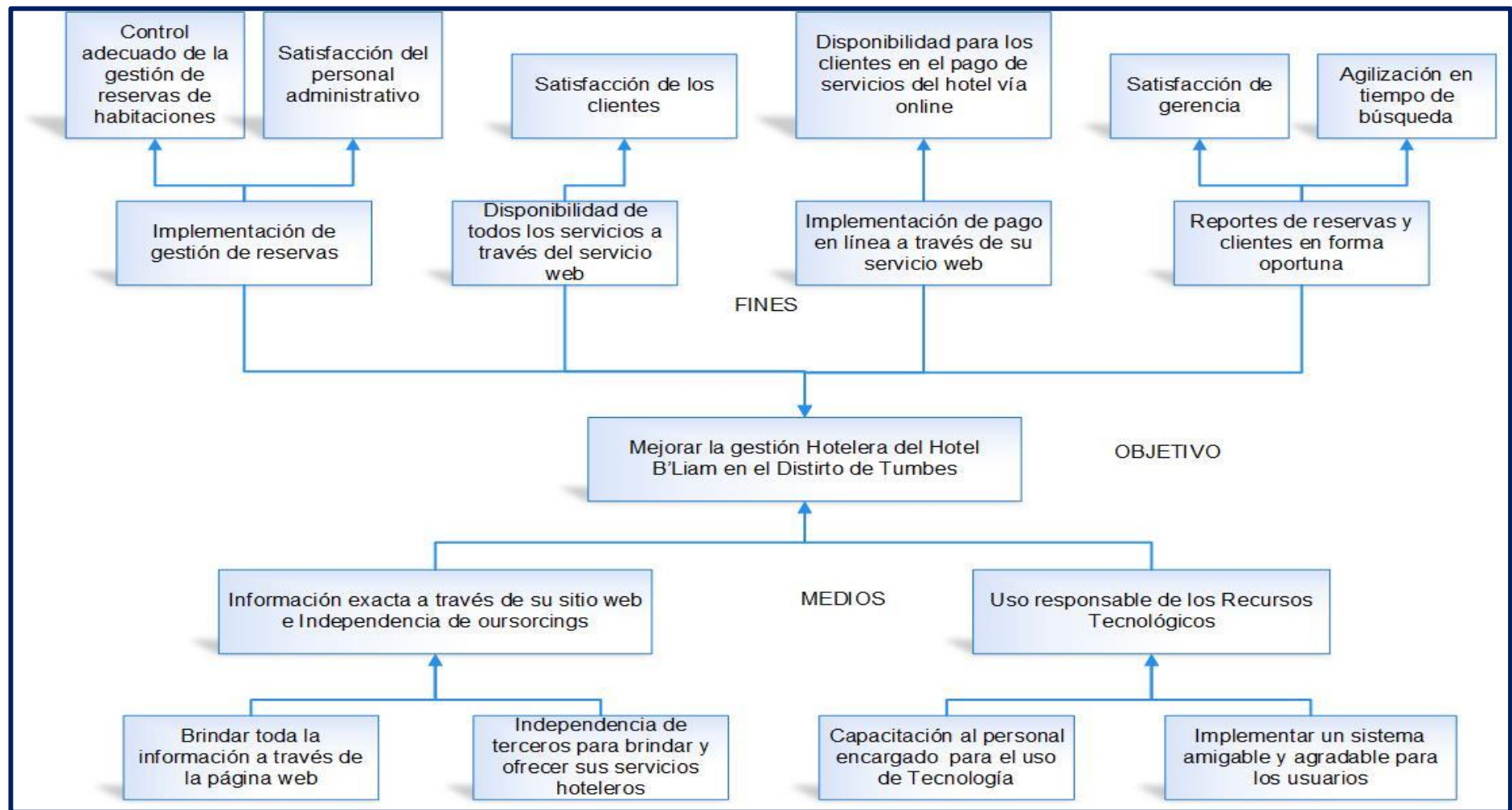
Anexo 17: Árbol De Problemas



FUENTE: Anexo 17 Árbol de problemas

ELABORACIÓN: propia (Microsoft Visio 2013)

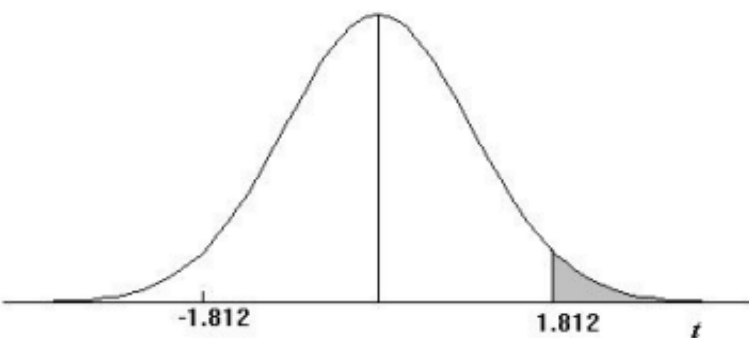
Anexo 18: Árbol De Objetivos



FUENTE: Anexo 18 Árbol de objetivos

ELABORACIÓN: propia (Microsoft Visio 2013)

Anexo 19: Tabla De Distribución Normal T


Puntos de porcentaje de la distribución t									
									
<p>Ejemplo</p> <p>Para $\phi = 10$ grados de libertad:</p> <p>$P[t > 1.812] = 0.05$ $P[t < -1.812] = 0.05$</p>									
α Γ	0,25	0,2	0,15	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
1	1,000	1,376	1,963	3,078	6,314	12,706	31,821	63,656	636,578
2	0,816	1,061	1,386	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,600
3	0,765	0,978	1,250	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924
4	0,741	0,941	1,190	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	0,727	0,920	1,156	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869
6	0,718	0,906	1,134	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	0,711	0,896	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408
8	0,706	0,889	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	0,703	0,883	1,100	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	0,700	0,879	1,093	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	0,697	0,876	1,088	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	0,695	0,873	1,083	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	0,694	0,870	1,079	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	0,692	0,868	1,076	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	0,691	0,866	1,074	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	0,690	0,865	1,071	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	0,689	0,863	1,069	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	0,688	0,862	1,067	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	0,688	0,861	1,066	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	0,687	0,860	1,064	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	0,686	0,859	1,063	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	0,686	0,858	1,061	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	0,685	0,858	1,060	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,768
24	0,685	0,857	1,059	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	0,684	0,856	1,058	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725
26	0,684	0,856	1,058	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	0,684	0,855	1,057	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,689
28	0,683	0,855	1,056	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674
29	0,683	0,854	1,055	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,660
30	0,683	0,854	1,055	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646
40	0,681	0,851	1,050	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	0,679	0,848	1,045	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	0,677	0,845	1,041	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
∞	0,674	0,842	1,036	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,290

Fuente: Anexo 02: Tabla de Distribución Normal t

Elaboración: Propia

Anexo 20: Informe de Traducción por la Escuela De Idiomas

Figura 59: Abstract realizado por la escuela de Idiomas

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to improve Hotel Management in the company *Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam* in the District of Tumbes by means of the implementation of a Web System in 2018. The data for the development and results of the system were collected through surveys and recordings of observations of their weekly transactions, indicating that the average time spent searching for information has decreased by 88%. Clients have reduced the average time of room reservations by 69%. The administrative staff were able to reduce electronic reporting by 76% and increase their level of satisfaction by 46%. With the implementation of the proposed web system, it was possible to automate the process of room reservations by integrating a Front-end (web page) through which customers could make their reservations from the place where they were and generate their payment or cancellation of their commitments through the gateway payment system, Culqui and Visa link. Likewise, the requirements of the Company were met by placing and making a better interface of the Web system (Front-end and Back-end) manageable and understandable for the users (internal and external). In conclusion, it can be said that the Hotel Management System improved the processes of *Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam*, since it allows to take better control and automation as far as reservations, room control and reports are concerned.

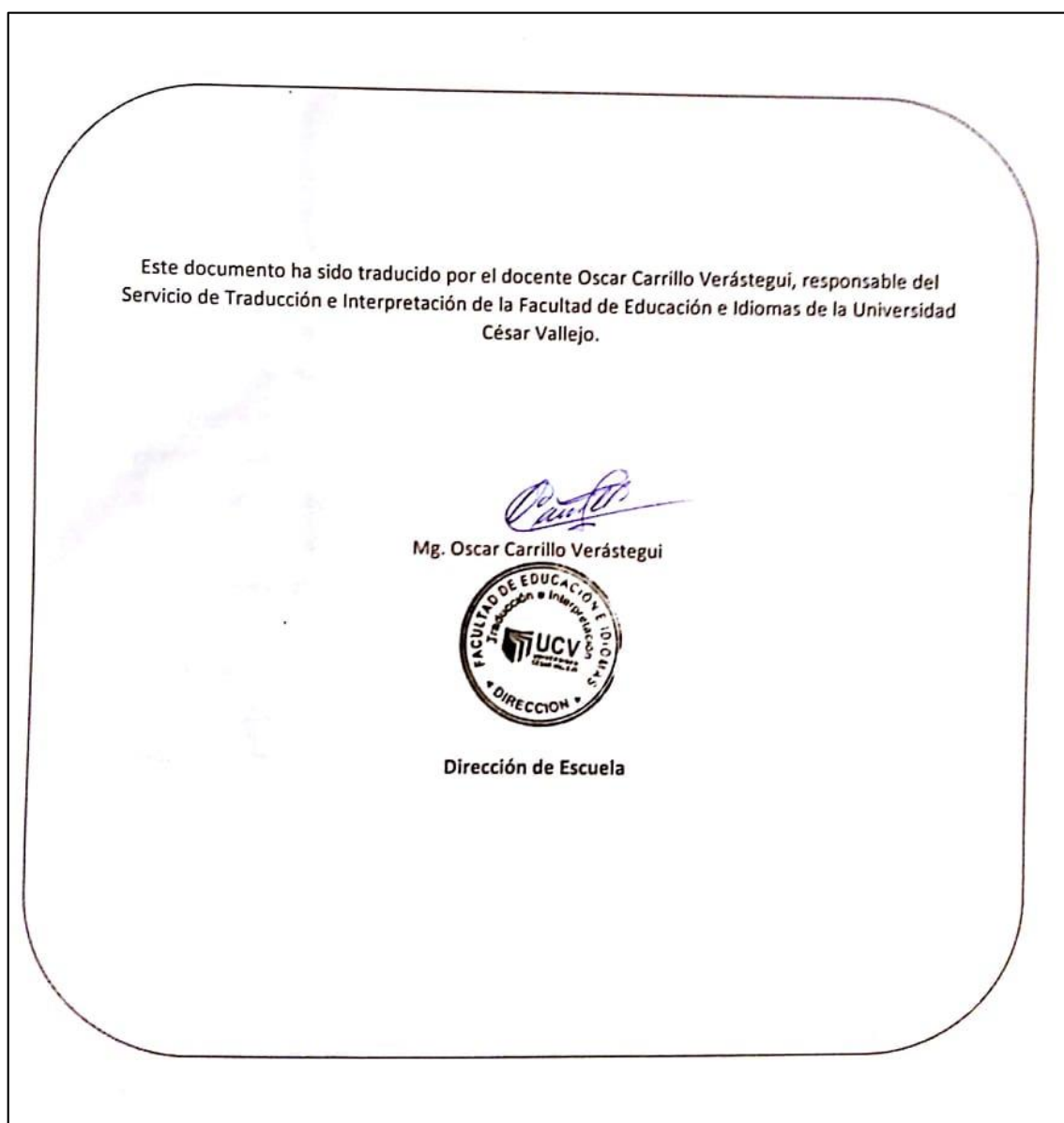
Keywords: Web system, frameworks, hotel service reservations, payment gateway.

CAMPUS TRUJILLO
Av. Larco 1770.
Tel.: (044) 485 000. Anx.: 7000.
Fax: (044) 485 019.

[fb/ucv.peru](#)
[@ucv_peru](#)
[#saliradelante](#)
[ucv.edu.pe](#)

FUENTE: Escuela de Idiomas


Figura 60: Informe de Traducción



FUENTE: Escuela de Idiomas

Anexo 21: Carta De Aceptación Del Producto Terminado E Instalado.

Figura 61: Carta de Aceptación del Producto terminado



Tumbes, 11 de julio del 2018

CARTA N° 005 – 2018 – ITLB


Señor
Dr. Juan Francisco Pacheco Torres
Director de la Escuela de Ingeniería de Sistemas
Universidad César Vallejo
Trujillo.-

Asunto: Aceptación del Producto Terminado e Instalado.

Reciba usted mi cordial saludo en nombre de Inversiones Turísticas L & B SAC, identificada con RUC 20409355090; el motivo de la presente carta es con la finalidad de manifestarle que el Sistema elaborado por el Sr. Diego Armando Moreno Barrera con DNI N° 70021780 fue instalado en nuestra empresa con una adquisición de Dominio y Hosting, de la cual aceptamos de manera gratificante el Sistema web de Gestión Hotelera.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,



INVERSIONES TURÍSTICAS L & B S.A.C.
DIEGO ARMANDO MORENO BARRERA
DIRECCIÓN GENERAL

www.b-liam.com
E-mail: reservas@b-liam.com informes@b-liam.com
TEL: 072263444 RPN 4022001316 4022001318 NEXTEL 981207201

CALE ALFONSO UGARTE INO. 33 TUMBES - PERU

FUENTE: Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B'liam

Anexo 22: Metodología de Desarrollo RUP

El Desarrollo del Sistema web para mejorar la Gestión Hotelera de Inversiones Turísticas L & B SAC - Hotel B'liam en el Distrito de Tumbes, 2018 a través de la metodología del proceso unificado de desarrollo utilizando lenguaje de programación PHP y base de datos MYSQL.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

Nombre o Razón Social: Inversiones Turisticas L&B SAC

Gerente: Bernado Moreno Cordova

RUC: 20409355090

UBICACIÓN: TUMBES

RUP

1. FASE INICIAL

1.1. REGLAS DEL NEGOCIO

❖ NOMBRE DE LA REGLA: Controlar Sistema

Sub reglas:

▪ Registrar Perfil:

- Será el administrador quien ingresará a la aplicación por medio de Back-end y con su usuario y contraseña, registrará los perfiles que contará el sistema.

▪ Registrar Personas:

- Se registrará a los usuarios del sistema, ingresando sus datos propios, brindándoles su usuario y contraseña

▪ Registrar Permisos:

- Se determinarán los permisos de acuerdo a cada perfil creado con la condición de anteriormente haber sido registrado el usuario.

❖ **NOMBRE DE LA REGLA:** Gestionar Habitaciones

- El administrador registra las cantidades, precio, tipos, entre otros datos sobre las habitaciones.
- El trabajador también tiene acceso a la modificación de habitaciones.
- Será el Administrador y el Trabajador quienes ingresarán los tipos de habitaciones, precios, detalles y observaciones de todas las habitaciones que cuenta el hotel.

❖ **NOMBRE DE LA REGLA:** Gestionar Reservas

- El Cliente al generar una reserva recibe un mensaje de confirmación a su correo.
- El administrador gestiona el ingreso de las reservas por parte de los clientes.
- El trabajador atiende las solicitudes de las reservas de los clientes.
- El Cliente puede realizar una reserva con sus datos personales o de manera invitada.
- Reservas Manuales y/o Presenciales: Se realizará las reservas de forma presencial cada vez que el cliente solicita, y este será hecho por el trabajador.
- Reservas con Culqui o Visa link: Cualquier cliente podrá realizar una reserva de habitación desde cualquier parte del mundo, haciendo el pago directo con la pasarela de pago que es Culqui o la pasarela que es Visa link.

❖ **NOMBRE DE LA REGLA:** Gestionar ingresos económicos

- El administrador tiene el acceso a la cuenta de Culqui y Visa Link para gestionar los ingresos.
- Todo ingreso económico, pago presencial o virtual, será registrado los montos, descripciones y datos de los clientes.
- Cada ingreso estará separado por tipos de pago y podrá ser visto solo por los administradores del sistema.

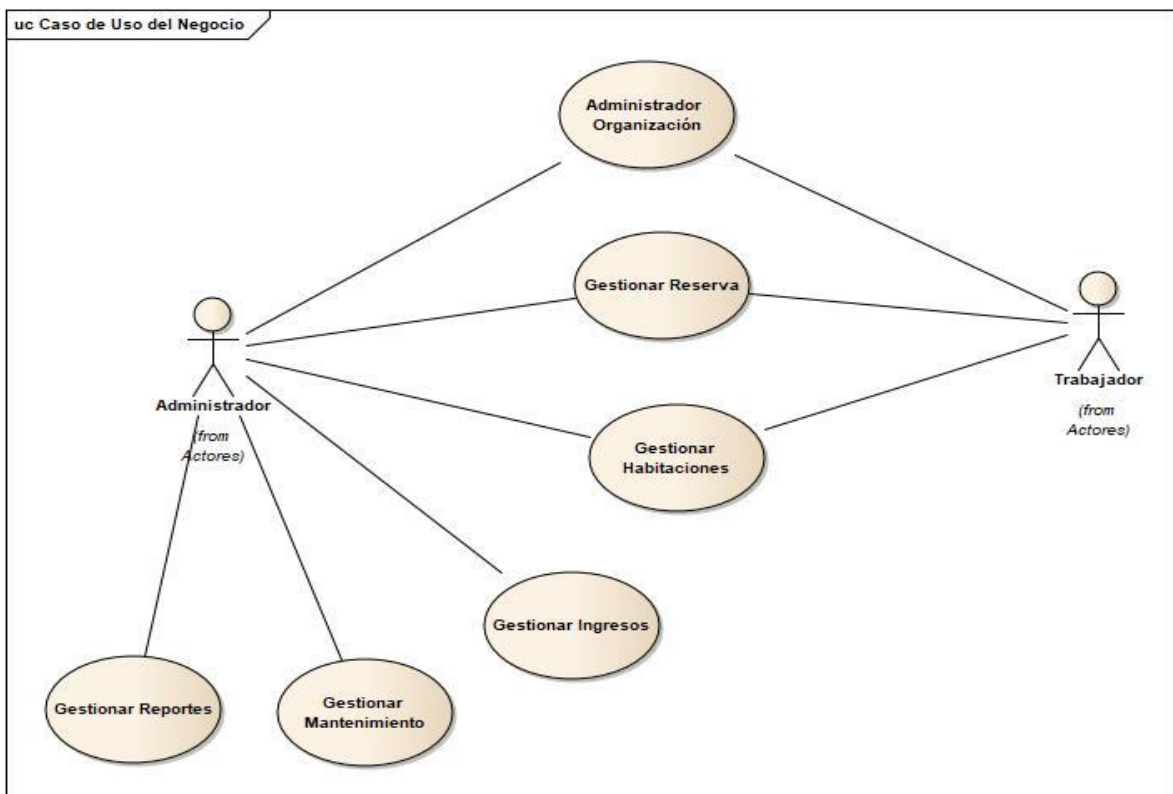
- Los ingresos económicos serán ingresados mediante el pago por el Sistema de Reservas y/o registro manual.

❖ **NOMBRE DE LA REGLA:** Gestionar Reportes

- El administrador es el encargado de visualizar todos los reportes generados por reservas y registros de clientes.
- Se podrá visualizar los reportes de cumplimiento de las actividades por parte del hotel, mediante indicadores de avance.
- Imprimir reportes de los clientes más usuales, registros de reservaciones e ingresos económicos.
- Se podrá visualizar mediante reportes de Culqui los reportes de pagos de reservas mensuales.

1.2. MODELO DEL NEGOCIO

Figura 62: Diagrama de Casos de Uso del Negocio



Fuente: Enterprise Architect 9.1.910

Elaboración: propia

Especificaciones del Caso de Uso del Negocio:

A) CASO DE USO: ADMINISTRAR ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN:

El administrador podrá administrar todos los módulos que cuente el sistema tanto en el Back-end como en el Front-end, podrá crear todos los permisos y usuarios para la organización. Se podrá visualizar la lista de clientes y reservas por fechas, y extracción de estos en reportes. En la administración de la organización se podrá gestionar el mantenimiento del Front-end.

Los encargados de la administración de la organización son el Administrador y el Trabajador, ya que estos llevarán el control de los registros de reservas vía web o de forma manual, la modificación de datos en el front-end y back-end, y el cumplimiento de las metas de la empresa.

OBJETIVOS:

Realizar la gestión y organización con el cumplimiento de las metas de la empresa, llevar un registro y control de actividades del ingreso de reservas, modificaciones en front-end y back-end.

RESPONSABLES: Administrador y Trabajador

B) CASO DE USO: GESTIONAR HABITACIONES

DESCRIPCIÓN:

Se registrarán todas las habitaciones que cuenta el Hotel, siendo esto administrable en la forma de poder colocar la cantidad de usuarios que este permitirá, el máximo de menores, el máximo de adultos, máximo de personas, mínimo de personas para cada habitación, la descripción, equipamientos (aire acondicionado, wifi, televisión, mini-bar, etc), el límite que cuenta ese tipo de habitación, el precio por noche y poder subir imágenes sobre la habitación para que el cliente pueda observar mediante el Front-end.

OBJETIVOS:

Realizar la gestión de habitaciones, para que al momento de reservas de estas no haya fallos o quejas por parte del cliente.

RESPONSABLES: Administrador y Trabajador

C) CASO DE USO: GESTIONAR RESERVAS

DESCRIPCIÓN:

El registro de reservas por parte de los clientes, serán hechas mediante el front-end, pudiendo seleccionar el tipo de habitación, la cantidad de personas a hospedarse, la fecha de entrada y salida, la disponibilidad de la habitación, y poder realizar el pago mediante la web por la pasarela de pago Culqui o Visa Link, esto generando una respuesta de aceptación de la reserva para el cliente.

El pago de las reservas de habitaciones, mediante la web solicitará los datos siguientes: Tipo de habitación (básica, matrimonial, etc), la fecha a quedarse (entrada y salida), extras, y por medio del front-end que se realizará con la pasarela de pago que es “Culqui” solicitará los datos para que registren el pago tales como: Número de Tarjeta, Datos del Titular, CVV, clave secreta, finalmente almacenando toda la reserva en la base de datos del sistema.

OBJETIVOS:

Realizar la gestión de reservas, para la satisfacción del cliente mediante el pago vía web que brinda confianza y seguridad al hacerlo.

RESPONSABLES: Administrador, Trabajador y Cliente

D) CASO DE USO: GESTIONAR INGRESOS

DESCRIPCIÓN:

Los ingresos económicos del sistema serán administrados mediante las pasarelas de pago que es Culqui, y visa Link, estos llevaran el control del dinero ingresado mediante tarjetas de crédito y/o débito que son transferidos a la cuenta del Gerente Administrativo.

El único responsable de dar seguimiento de las transferencias digitales es el Gerente, ya que esté con su cuenta para Culqui y Visa Link podrá llevar el control de sus ingresos económicos.

OBJETIVOS: Dar seguimiento y control adecuado de los registros económicos de la empresa.

RESPONSABLES: Administrador

E) CASO DE USO: GESTIONAR MANTENIMIENTO

DESCRIPCIÓN:

Se realizará los mantenimientos preventivos sobre las reservas, habitaciones, tarifas y visualizaciones del Front-end, todos los módulos que ofrece el sistema, y de esa manera para que los usuarios (clientes) estén el tanto de las novedades de lo que el Hotel B-Liam ofrece en sus servicios.

OBJETIVOS:

- Brindar confianza y respaldo para los clientes al acceder a los servicios que ofrece la empresa.

RESPONSABLES: Administrador

F) CASO DE USO: GESTIONAR REPORTES

Se realizará el reporte del cumplimiento de todas las actividades por parte del hotel, con indicadores de avances productivos mostrados en el sistema.

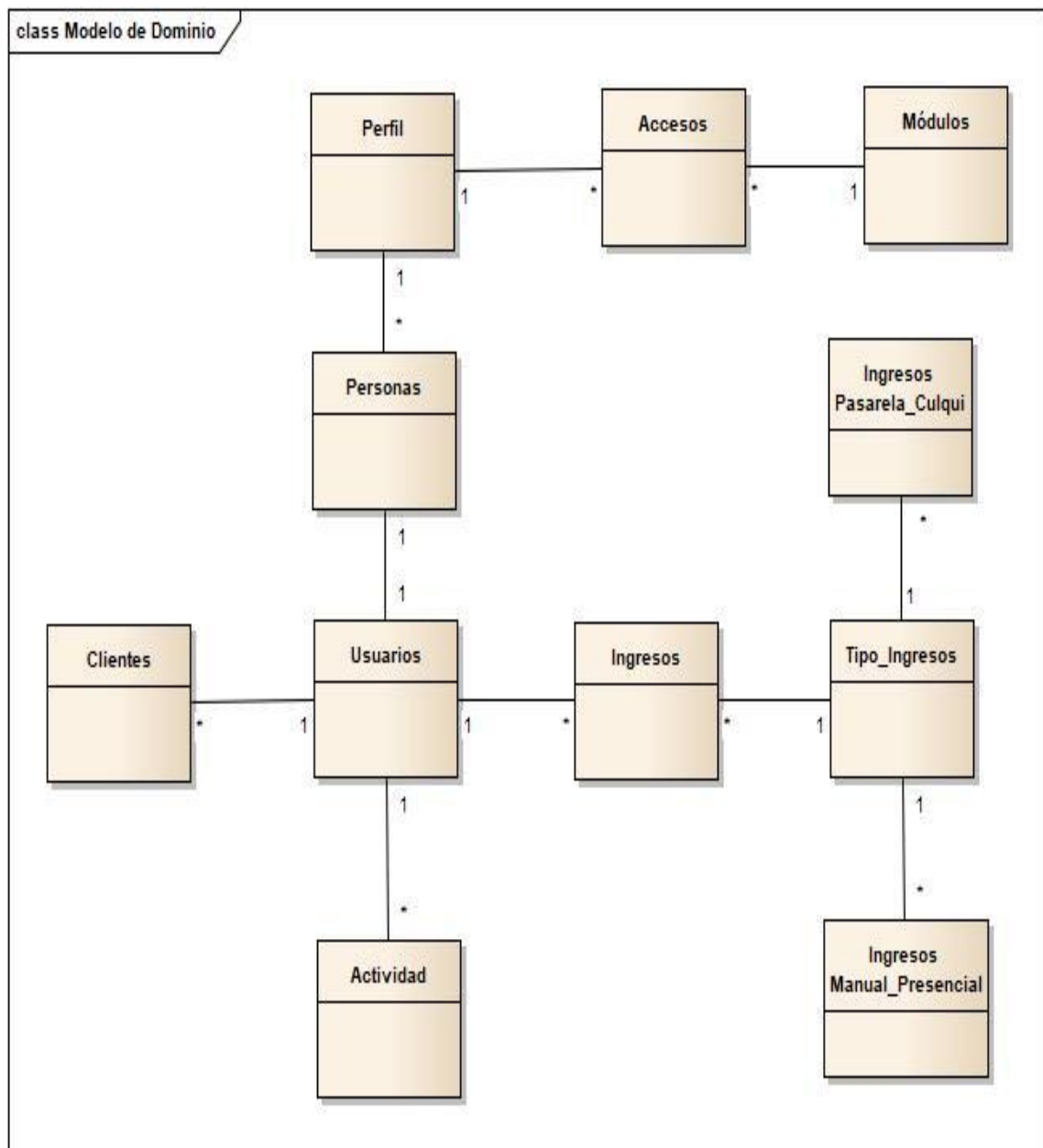
Reporte mensual de todos los clientes más concurridos a la empresa y los ingresos hechos por reservas en Culqui, Visa Link y manera presencial, todos los reportes económicos.

OBJETIVO: Generar e imprimir reportes a la brevedad.

1.3. MODELO DEL DOMINIO

DIAGRAMA DEL DOMINIO DEL PROBLEMA

Figura 63: Diagrama de Dominio



Fuente: Enterprise Architect 9.1.910

Elaboración: propia

1.4. MODELO DE REQUERIMIENTOS

1.4.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Tabla 28: Requerimientos funcionales

Nº RF	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES		CATEGORIA	COMPLEJIDAD	PRIORIDAD	TOTAL
RF01	Acceder al sistema		1	1	2	4
RF02	Mantenedor de Paquetes		1	2	3	6
RF03	Mantenedor Cliente		1	1	2	4
RF04	Mantenedor Tours		1	1	2	4
RF05	Mantenedor Cupones		1	1	2	4
RF06	Mantenedor Equipamientos		1	2	3	6
RF07	Gestionar Habitaciones		2	3	3	8
RF08	Gestionar Reservas		2	2	3	7
RF09	Emitir Reportes	Emitir Reporte Datos Clientes	2	1	3	6
RF10		Emitir Reporte Reservas	2	1	3	6

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

A) PAQUETE AUTENTIFICACIÓN

- Cada persona que tendrá acceso al sistema se le debe asignar un usuario y contraseña
- El ingreso al sistema debe realizarse ingresando un usuario y contraseña.
- La inactividad en el sistema, permitirá cerrar sesión automáticamente del usuario.

B) PAQUETE MÓDULO HABITACIONES

- Las habitaciones serán administrables por el administrador y/o trabajador.
- Las imágenes de las habitaciones tendrán un límite de 20 por cada habitación.
- Las tarifas son únicas dependiendo de las ordenes del administrador de la empresa.

C) PAQUETE MÓDULO RESERVAS

- Las habitaciones reservadas mostrarán un calendario o un mensaje “no disponible”
- Los pagos de reservas se podrán hacer al llegar al hotel, pago Culqui, o Pago Visa link

D) PAQUETE REPORTES

- Se podrá tener los reportes de clientes que hicieron las reservas
- Se imprimirá los reportes de cliente y reservas.

1.4.2. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

A. Apariencia o Interfaz

- La accesibilidad al sistema web, será únicamente mediante un usuario y una clave, que el administrador asigna.
- La apariencia del sistema debe ser amigable y fácil de utilizar para los usuarios del sistema
- El sistema debe mostrar el Logo de la Empresa
- El sistema debe usar los colores que representan a la empresa.

B. Interactividad

- El sistema de información deberá brindar al usuario información rápida y actualizada, como también poder realizar búsquedas de manera eficiente.
- La inactividad en el sistema, automáticamente se cerrará sesión del usuario.

C. Soporte y Mantenimiento

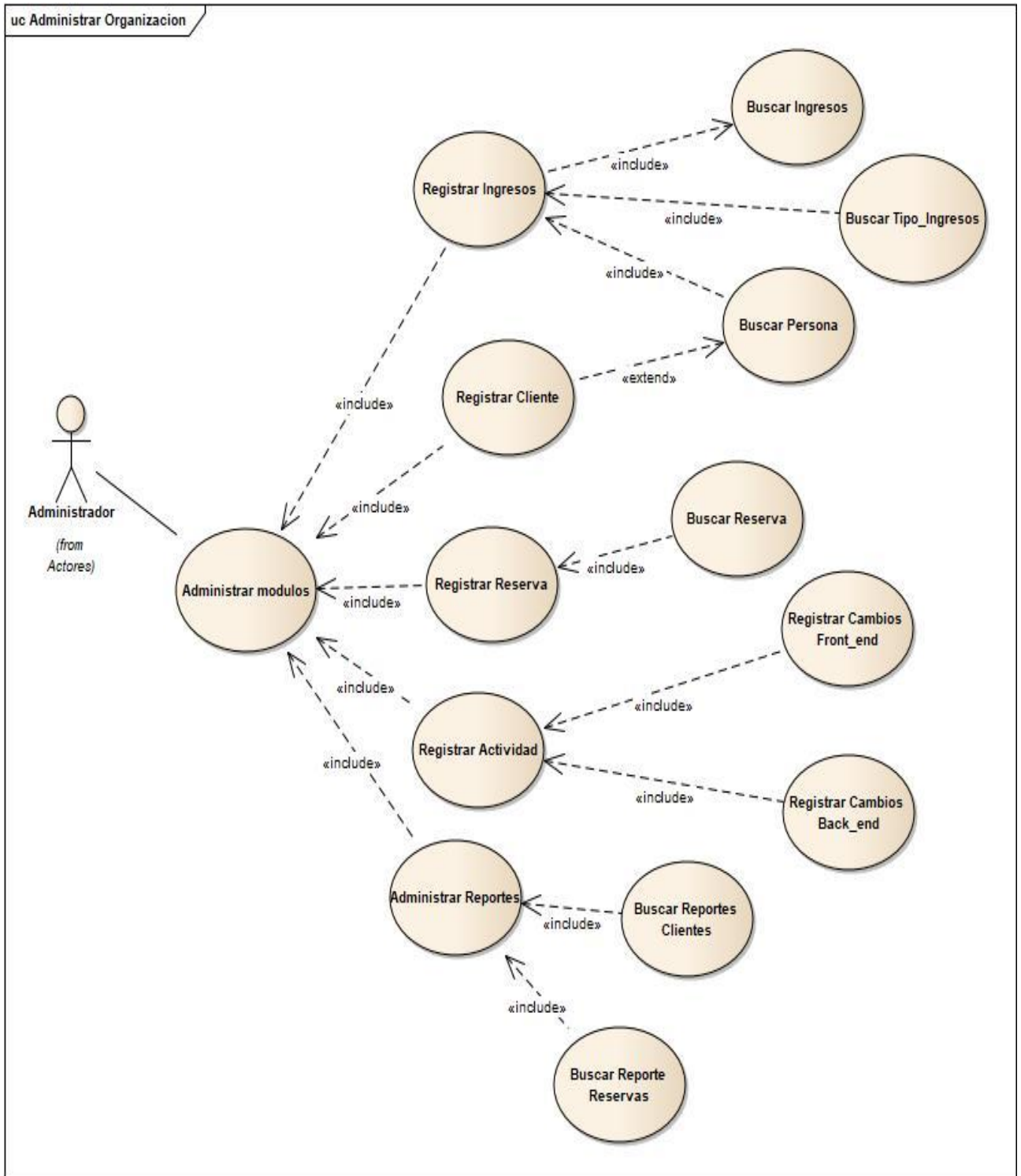
- El sistema deberá probarse en el servidor dónde estará alojado con el fin de detectar y corregir cualquier error, previo uso del usuario.
- Se deberá realizar mantenimiento a la base de datos cada periodo **de tiempo.**
- La parte del backend es totalmente mantenible para los usuarios para futuras actualizaciones de su pagina web.

D. Seguridad

- Cada usuario entrará al sistema con un usuario y contraseña, lo que limitará el acceso a la información a personal no autorizado.

DIAGRAMAS DE CASO DE USO

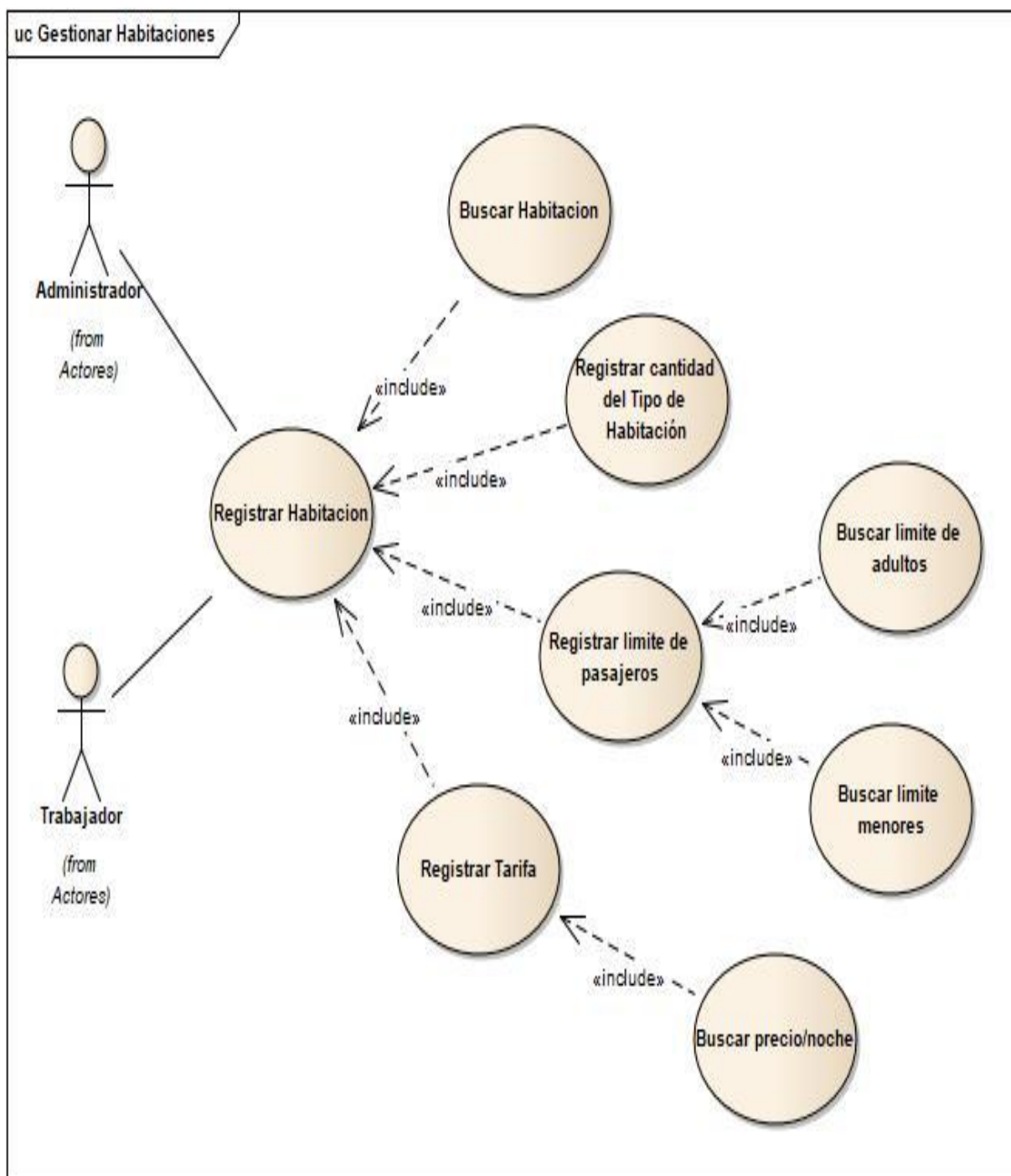
Figura 64: D.C.U Administrar Organización



Fuente: Enterprise Architect 9.1.910

Elaboración: propia

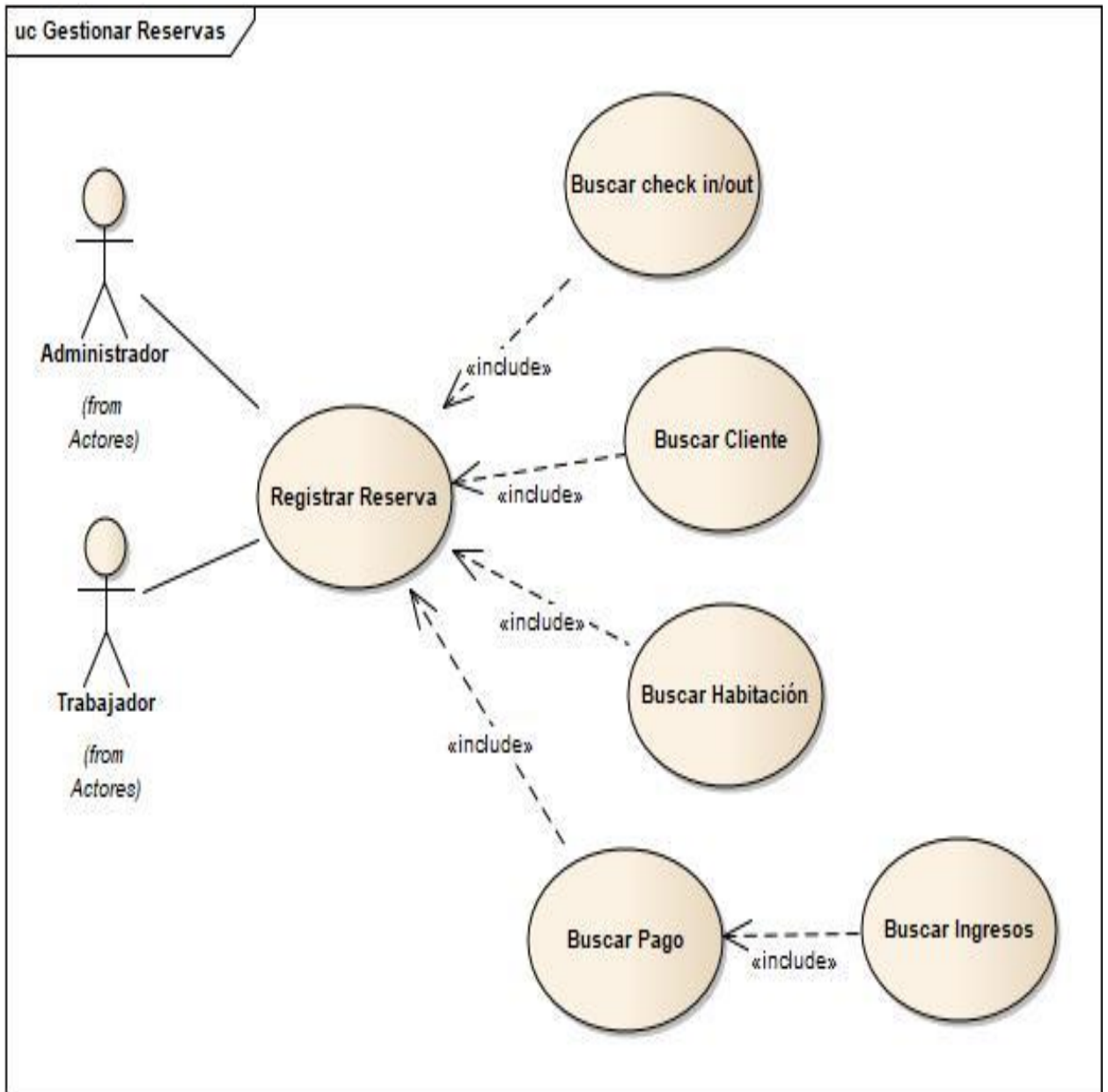
Figura 65: D.C.U Gestionar Habitaciones



Fuente: Enterprise Architect 9.1.910

Elaboración: propia

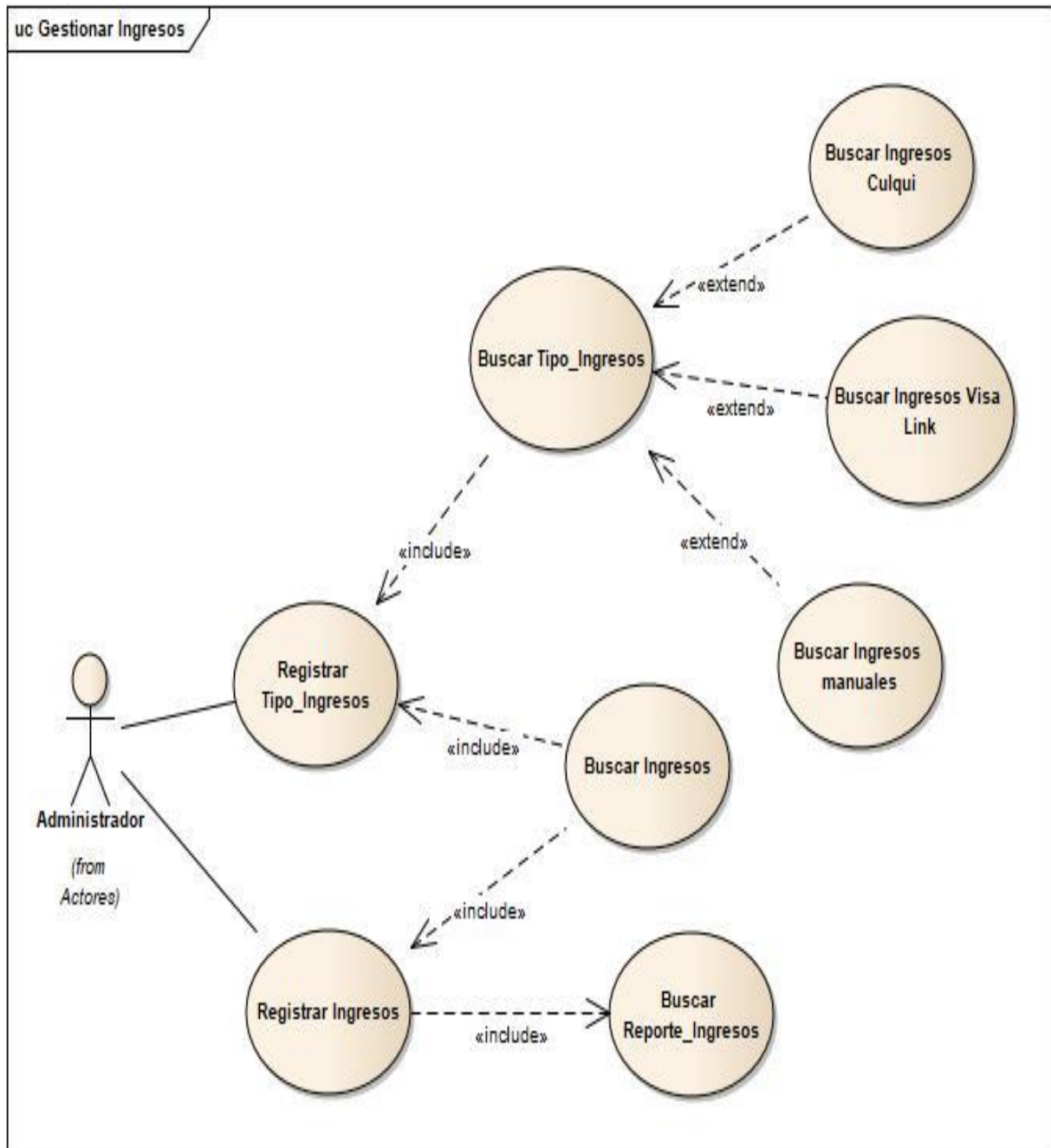
Figura 66: D.C.U Gestionar Reservas



Fuente: Enterprise Architect 9.1.910

Elaboración: propia

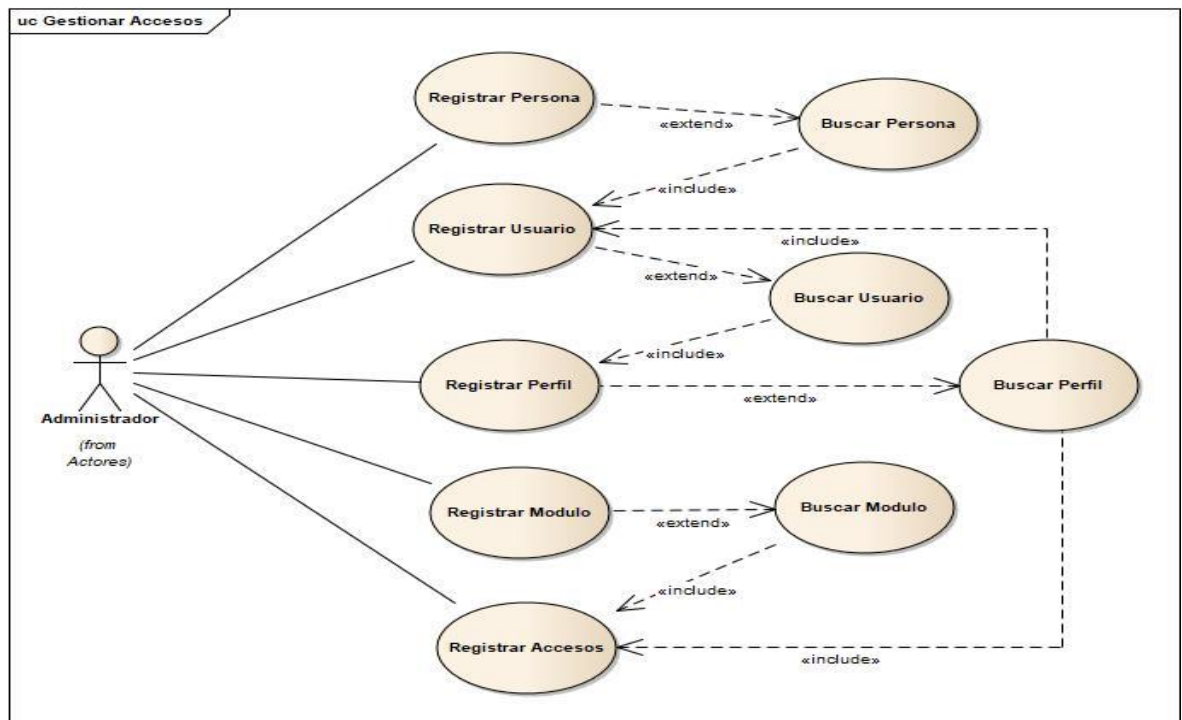
Figura 67: D.C.U Gestionar Ingresos



Fuente: Enterprise Architect 9.1.910

Elaboración: propia

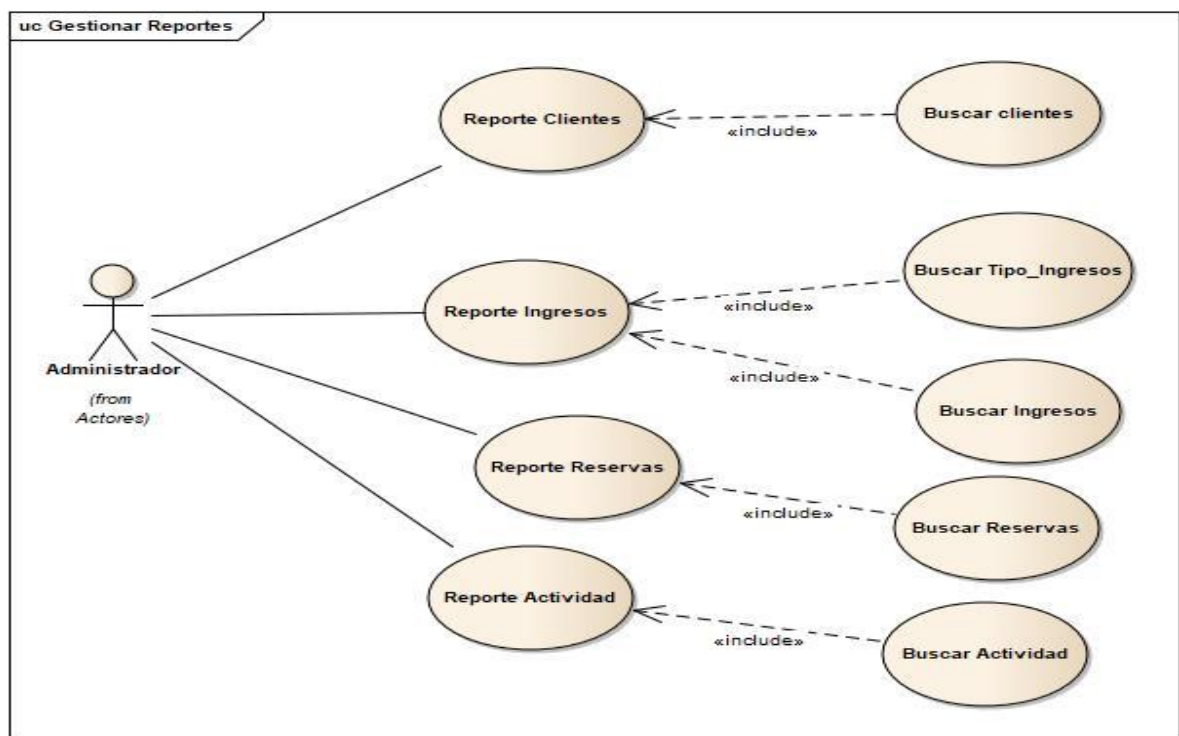
Figura 68: D.C.U Gestionar Accesos



Fuente: Enterprise Architect 9.1.910

Elaboración: propia

Figura 69: D.C.U Gestionar Reportes



Fuente: Enterprise Architect 9.1.910

Elaboración: propia

1.5. ESPECIFICACIONES DE LOS CASOS DE USO DE REQUERIMIENTO

Tabla 29: E.C.U: Registrar Habitación

CASO DE USO	Registrar Habitaciones	
ACTORES	Administrador/Trabajador	
PROPÓSITO	Realizar la gestión de habitaciones, para que al momento de reservas de estas no haya fallos o quejas por parte del cliente.	
RESUMEN	Registrar todos los datos necesarios de la Habitación para que el Pasajero(Cliente) pueda observar todo lo que tiene y este puede realizar una Reserva de habitación.	
PRECONDICIÓN	Ninguna.	
FLUJO BÁSICO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nueva Habitación 2. Modificar Habitación 3. Eliminar Habitación. 	Buscar Habitaciones(A1) Registrar Datos de cada Habitación(A2) Registrar Tarifa(A3)
FLUJO ALTERNATIVO	INCLUSIÓN A1: Buscar Habitaciones: Se busca el modelo de habitaciones donde te mostrará la lista de habitaciones para que puedan ser modificadas, editadas o eliminadas. A2: Registrar Datos de cada Habitación: Se registra los datos de las habitaciones como: Cantidad de usuarios, límite de adultos y menores, descripción, imágenes, etc. A3: Registrar Tarifa: Se registra la tarifa para cada habitación ya que esta será cobrada al momento de reservar dicha habitación.	

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

Tabla 30: E.C.U: Registrar Reserva

CASO DE USO	Registrar Reserva	
ACTORES	Administrador/Trabajador	
PROPÓSITO	Cumplir con todas las reservas mediante vía web por parte de los pasajeros del Hotel.	
RESUMEN	Reserva mediante vía web todas las reservas de las habitaciones del hotel por parte del cliente.	
PRECONDICIÓN	Registrar Habitaciones, registrar datos cliente.	
FLUJO BÁSICO	4. Nueva Reserva 5. Modificar Reserva 6. Cancelar Reserva.	Buscar Habitaciones(A1) Buscar Fechas(A2) Registrar Datos cliente o Registrar como invitado(A3) Pagar vía web por Culqui o Visa link (A4)
FLUJO ALTERNATIVO	INCLUSIÓN A1: Buscar Habitaciones: Se busca las habitaciones disponibles, seleccionando el Cliente mediante el Front-end del sistema de la empresa A2: Buscar Fechas: Se busca las fechas disponibles por habitaciones. A3: Registrar Datos cliente o Registrar como invitado: Se registra los datos de cliente para poder realizar la reserva o registrar datos como Invitado. A4: Pagar vía web por Culqui o Visa link: Se solicita el pago mediante vía web por las pasarelas de pago Culqui o Visa Link para que el cliente cancele.	

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

Tabla 31: E.C.U: Registrar Ingresos

CASO DE USO	Registrar Ingresos	
ACTORES	Administrador	
PROPÓSITO	Dar seguimiento y control adecuado de los registros económicos de la empresa.	
RESUMEN	Registrar y administrar los ingresos económicos mediante las pasarelas de pago que ofrece la empresa.	
PRECONDICIÓN	Registrar Habitaciones, Registrar Reservas.	
FLUJO BÁSICO	1. Registro de ingresos económicos por pasarelas de pago.	Buscar Habitaciones(A1) Buscar Reservas (A2) Buscar Pasarelas de Pagos (A3)
FLUJO ALTERNATIVO	INCLUSIÓN A1: Buscar Habitaciones: Se busca las habitaciones disponibles, seleccionando el Cliente mediante el Front-end del sistema de la empresa y así poder realizar una reserva A2: Buscar Reservas: Se busca las reservaciones hechas por el cliente para poder realizar la cancelación de esta. A3: Buscar Pasarelas de Pagos: Se busca la alternativa del cliente para que realice el pago mediante vía web por las pasarelas Culqui o Visa link.	

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

Tabla 32: E.C.U: Registrar Persona/Trabajador

CASO DE USO	Registrar Persona/Trabajador	
ACTORES	Administrador	
PROPÓSITO	Registrar a los trabajadores que serán usuarios del sistema	
RESUMEN	Registrar datos del trabajador, que será el encargado para el apoyo en la empresa.	
PRECONDICIÓN	Perfil registrado	
FLUJO BÁSICO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevo Persona 2. Modificar Persona 3. Eliminar Persona. 	Buscar Perfil (A1)
FLUJO ALTERNATIVO	INCLUSIÓN A1: Buscar Perfil: Se busca el perfil con los permisos asignados para ese usuario.	

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

Tabla 33: E.C.U: Reporte Clientes por datos personales

CASO DE USO	Reporte Clientes por datos personales	
ACTORES	Administrador	
PROPÓSITO	Generar e imprimir Reportes de los Clientes registrados por datos personales.	
RESUMEN	Permite generar e imprimir el Reporte de Clientes por datos personales.	
PRECONDICIÓN	Cliente registrado.	
FLUJO BÁSICO	1. Seleccionar los parámetros necesarios para generar e imprimir el reporte de clientes.	Buscar Cliente (A1)
FLUJO ALTERNATIVO	INCLUSIÓN A1: Buscar Cliente: Se busca todos los clientes registrados por sus datos personales.	

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

Tabla 34: E.C.U: Reporte Clientes por Fecha

CASO DE USO	Reporte Clientes por Fecha	
ACTORES	Administrador	
PROPÓSITO	Generar e imprimir Reportes de los Clientes registrados por fecha.	
RESUMEN	Permite generar e imprimir el Reporte de Clientes por fecha.	
PRECONDICIÓN	Cliente registrado.	
FLUJO BÁSICO	2. Seleccionar los parámetros necesarios para generar e imprimir el reporte de clientes.	Buscar Cliente (A1)
FLUJO ALTERNATIVO	INCLUSIÓN A1: Buscar Cliente: Se busca todos los clientes registrados de una fecha a otra.	

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

Tabla 35: E.C.U: Reporte Reservas por datos del Cliente

CASO DE USO	Reporte Reservas por datos del Cliente	
ACTORES	Administrador	
PROPÓSITO	Generar e imprimir Reportes de las Reservas por datos de los Clientes.	
RESUMEN	Permite generar e imprimir el Reporte de Reservas por datos de los Clientes.	
PRECONDICIÓN	Reserva registrada.	
FLUJO BÁSICO	1. Seleccionar los parámetros necesarios para generar e imprimir el reporte de clientes.	Buscar Reservas (A1)
FLUJO ALTERNATIVO	INCLUSIÓN A1: Buscar Reservas: Se busca todas las reservas por clientes registrados y por sus datos personales.	

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

Tabla 36: E.C.U: Reporte Reservas por Fecha

CASO DE USO	Reporte Reservas por Fecha	
ACTORES	Administrador	
PROPÓSITO	Generar e imprimir Reportes de los Reservas registrados por fecha.	
RESUMEN	Permite generar e imprimir el Reporte de Reservas por fecha.	
PRECONDICIÓN	Reserva registrada.	
FLUJO BÁSICO	2. Seleccionar los parámetros necesarios para generar e imprimir el reporte de clientes.	Buscar Cliente (A1)
FLUJO ALTERNATIVO	INCLUSIÓN A1: Buscar Reserva: Se busca todos las reservas registrados de una fecha a otra.	

Fuente: Microsoft Office Word 2016

Elaboración: propia

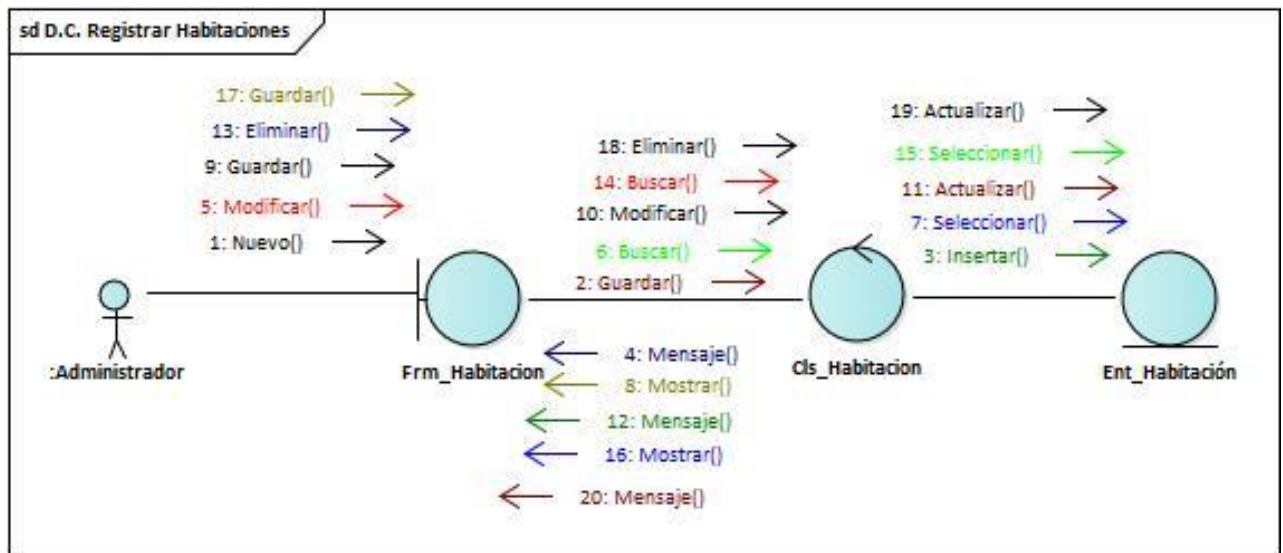
2. FASE DE ELABORACIÓN

2.1. ANALISIS Y DISEÑO

2.1.1. ANÁLISIS

2.1.1.1. Diagrama de Colaboraciones

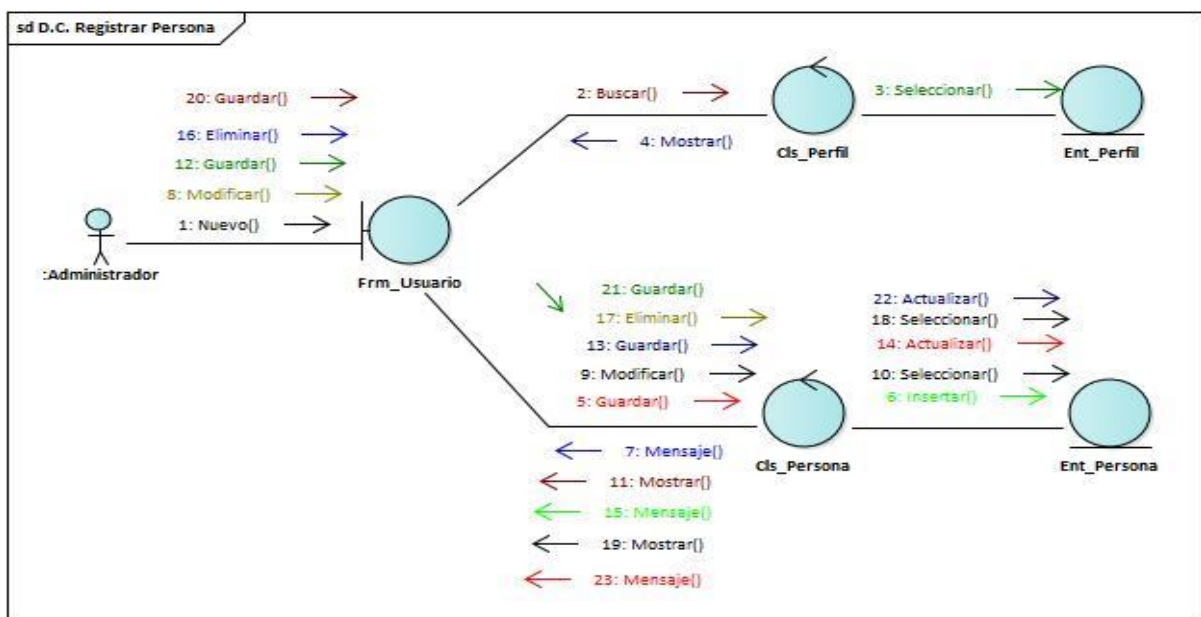
Figura 70: D. C.: Registrar Habitaciones



Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

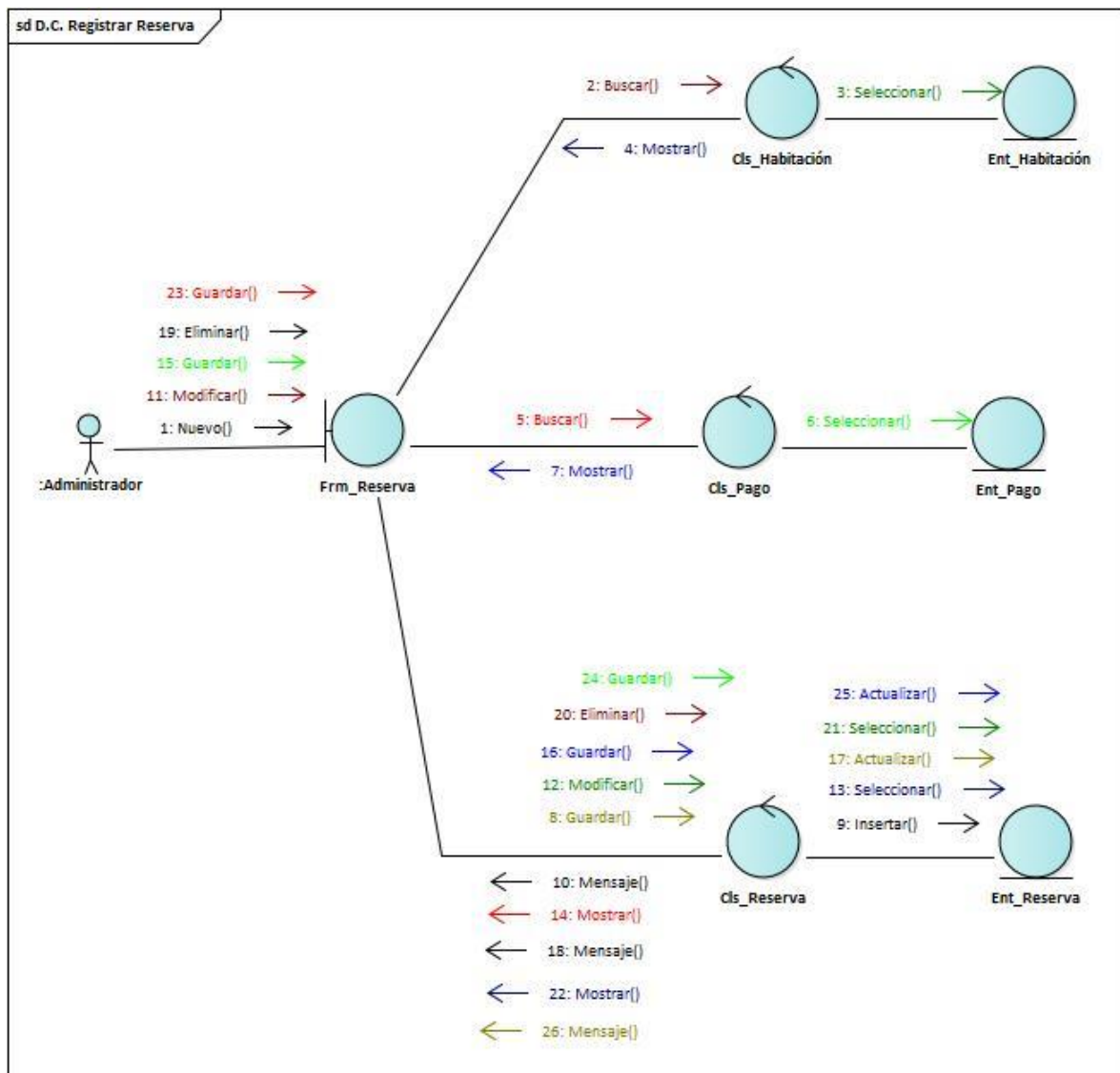
Figura 71: D. C.: Registrar Persona/Trabajador



Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

Figura 72: D. C.: Registrar Reserva



Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

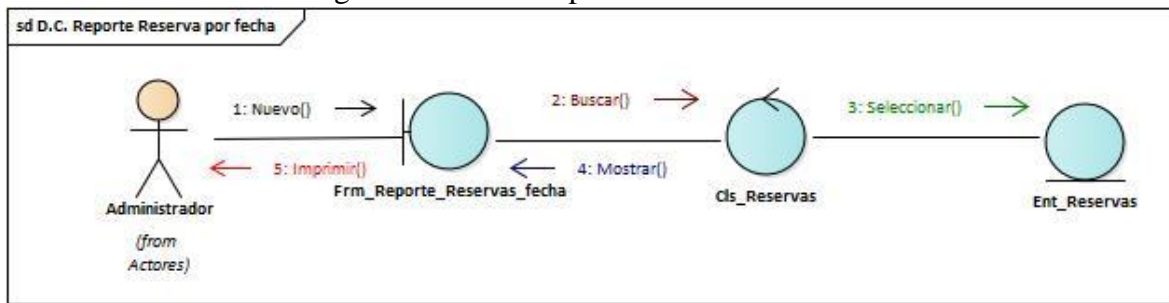
Figura 73: D. C.: Reporte Clientes



Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

Figura 74: D. C.: Reporte Reservas



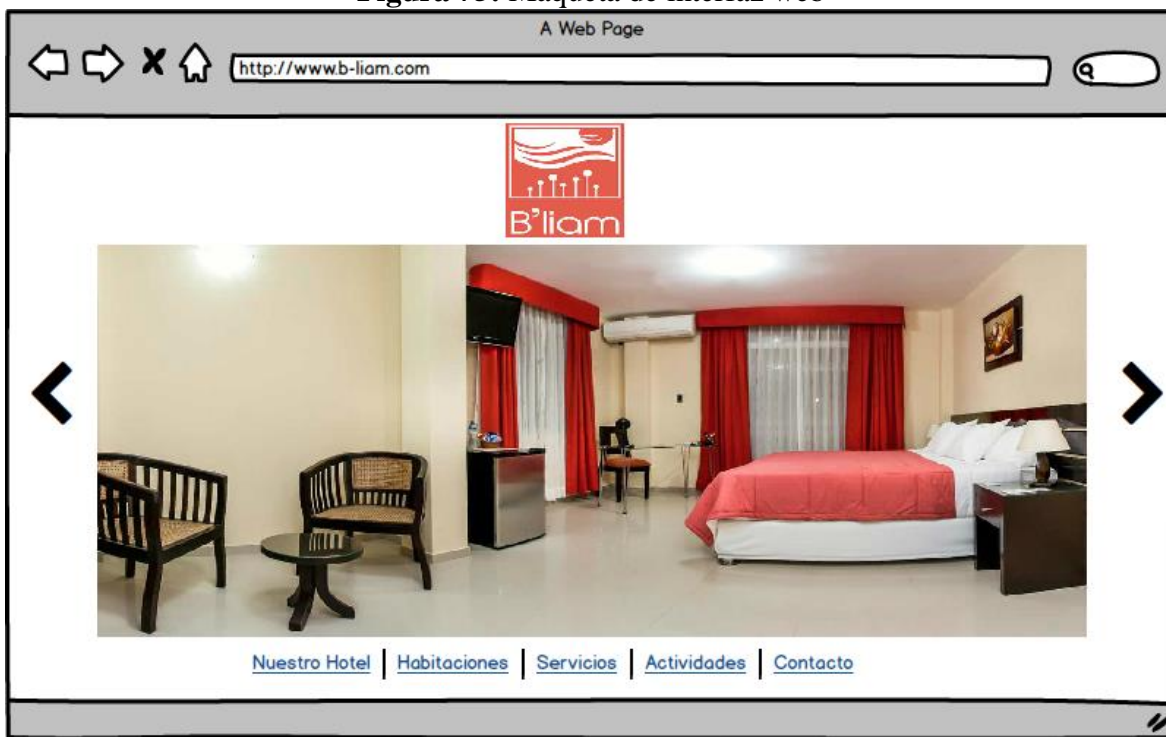
Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

2.1.2. DISEÑO

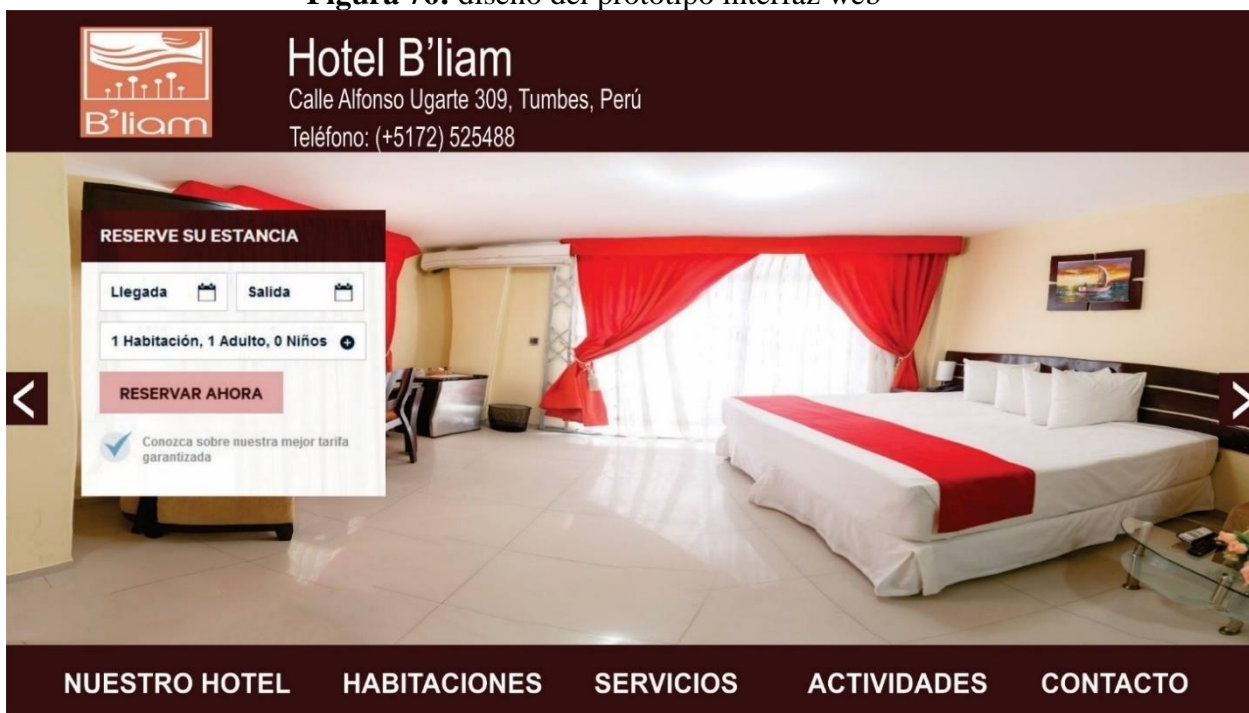
A) DISEÑO DE PROTOTIPOS DEL SISTEMA.

Figura 75: Maqueta de interfaz web



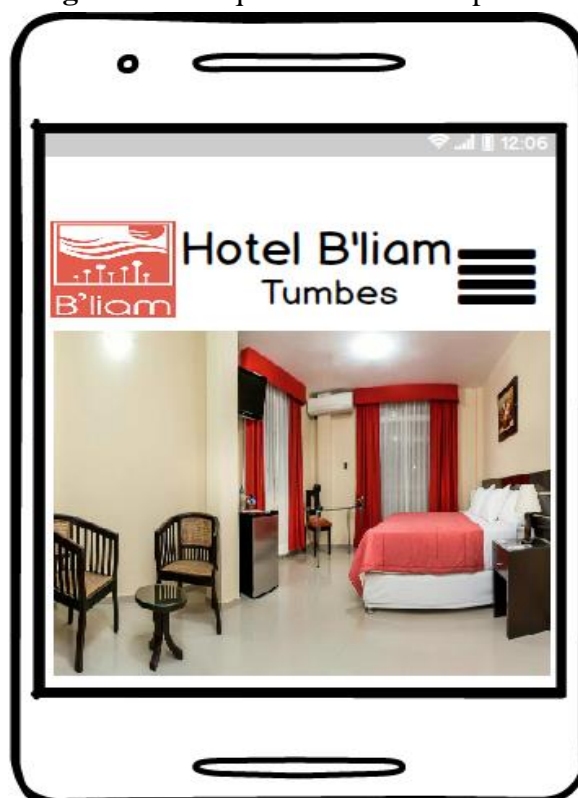
Elaboración: propia Balsamiq Mockups 3.5.15

Figura 76: diseño del prototipo interfaz web



Elaboración: propia (CorelDraw X7)

Figura 77: Maqueta de diseño responsivo



Elaboración: propia (Balsamiq Mockups 3.5.15)

Figura 78: diseño del prototipo interfaz móvil responsivo



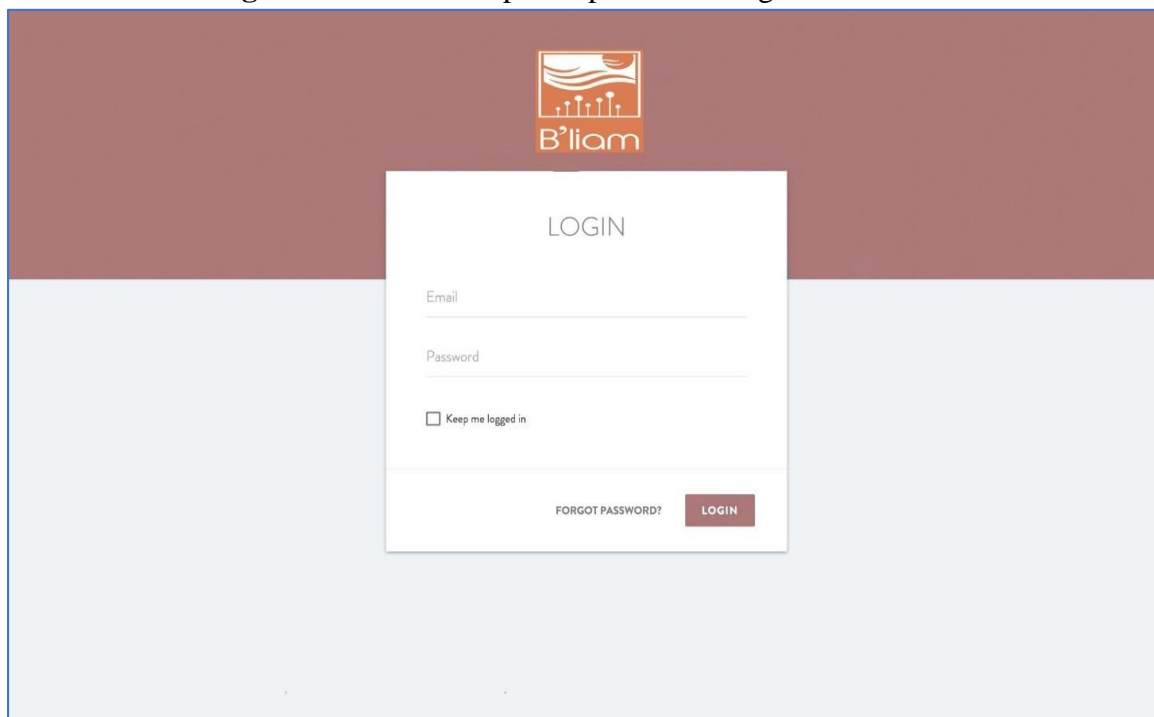
Elaboración: propia (CorelDraw X7)

Figura 79: maqueta interfaz login del sistema



Elaboración: propia (Balsamiq Mockups 3.5.15)

Figura 80: diseño del prototipo interfaz login del sistema



Elaboración: propia (CorelDraw X7)

Figura 81: maqueta interfaz método de pago

A Web Page
https://b-liam.com/reservas/generarReserva

Pago con tarjeta

VISA **PayPal**

Titular

Ubicacion

Documento identidad

Nro Tarjeta

Fecha de expiracion

CVV

Elaboración: propia (Balsamiq Mockups 3.5.15)

Figura 82: diseño de prototipo método de pago

Selecciona tu tarjeta de crédito o débito.

VISA **MasterCard** **AMEX** **Discover**

Nombre
DIEGO ARMANDO

Apellido
MORENO BARRERA

Número de tarjeta
*****6499

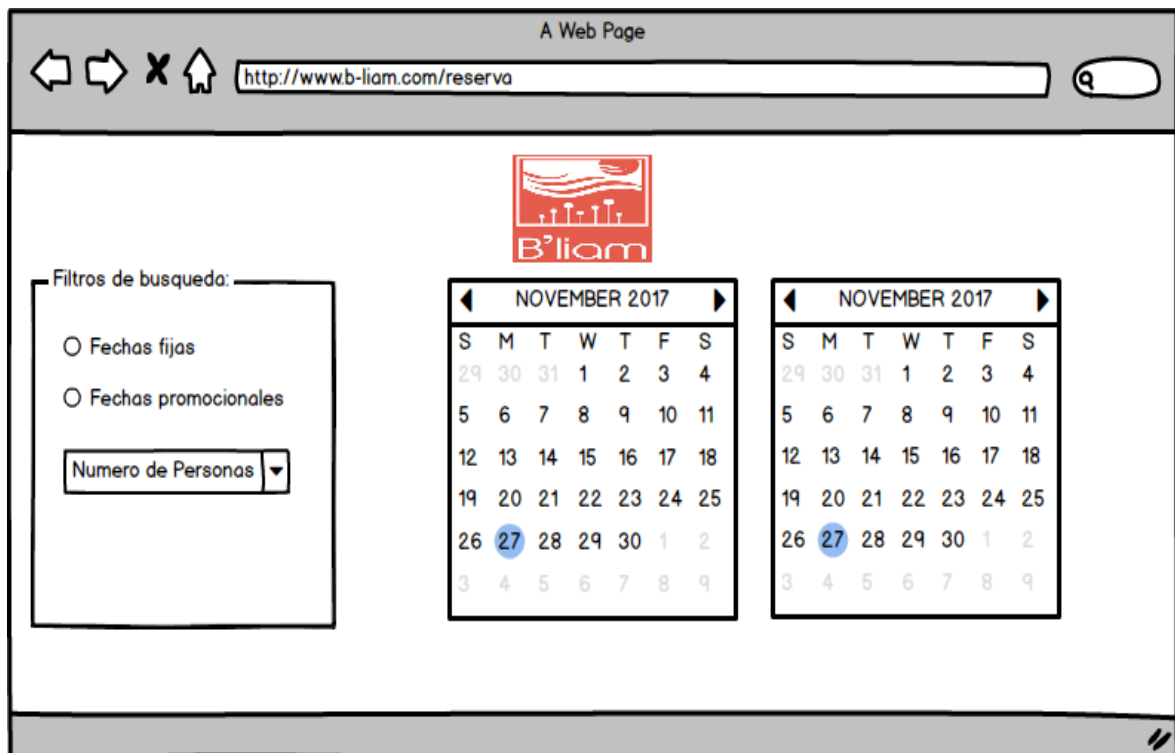
Fecha de vencimiento (MM/AA)
08/21

Código de seguridad (CVV)

CONTINUAR

Elaboración: propia (CorelDraw X7)

Figura 83: maqueta interfaz reserva



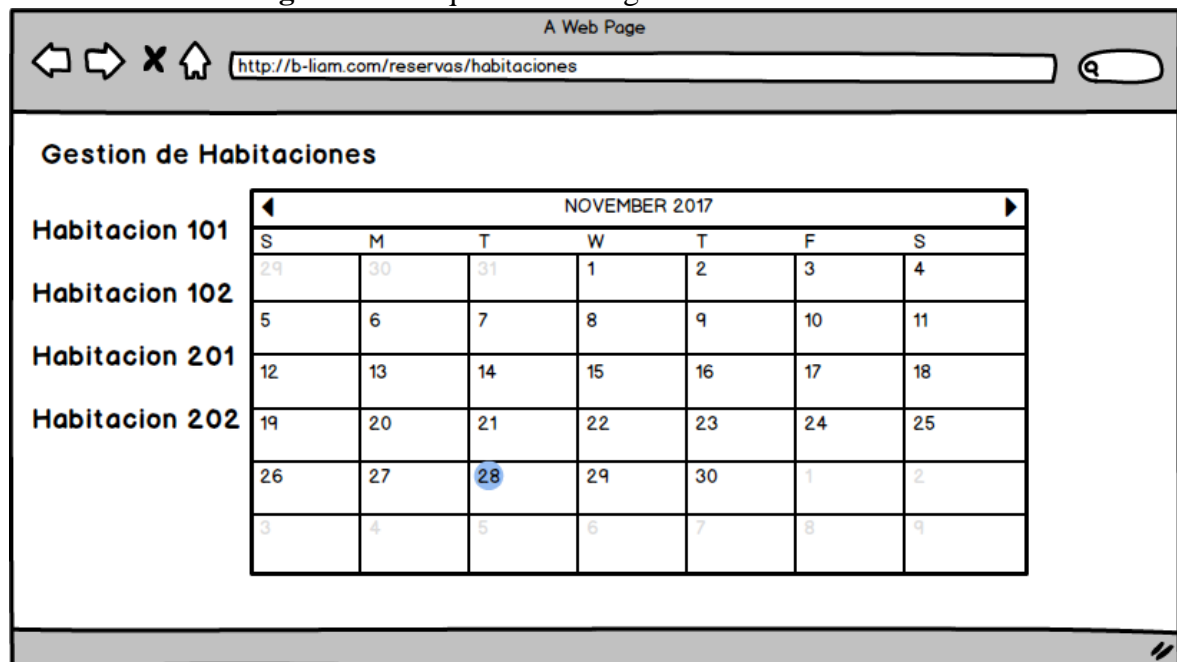
Elaboración: propia (Balsamiq Mockups 3.5.15)

Figura 84: diseño de prototipo reserva vía web



Elaboración: propia (CorelDraw X7)

Figura 85: maqueta interfaz gestión de habitaciones



Elaboración: propia (Balsamiq Mockups 3.5.15)

Figura 86: prototipo gestión de habitaciones



Elaboración: propia (CorelDraw X7)

Figura 87: maqueta interfaz búsqueda de información

A Web Page

http://b-liam.com/administrador/sgh

Sistema de Gestion Hotelera "Hotel B'liam"

Busqueda de informacion

Cientes: Seleccione fecha:

Datos encontrados

Elaboración: propia (Balsamiq Mockups 3.5.15)

Figura 88: maqueta interfaz reporte clientes

A Web Page

http://b-liam.com/administrador/sgh

Sistema de Gestion Hotelera "Hotel B'liam"

Reporte Clientes

Seleccione fecha:

Item One
Item Two
Item Three

Grafico de clientes

Item	Value
Item One	1
Item Two	2
Item Three	3
Item Four	2

Elaboración: propia (Balsamiq Mockups 3.5.15)

Figura 89: maqueta interfaz reporte reservas

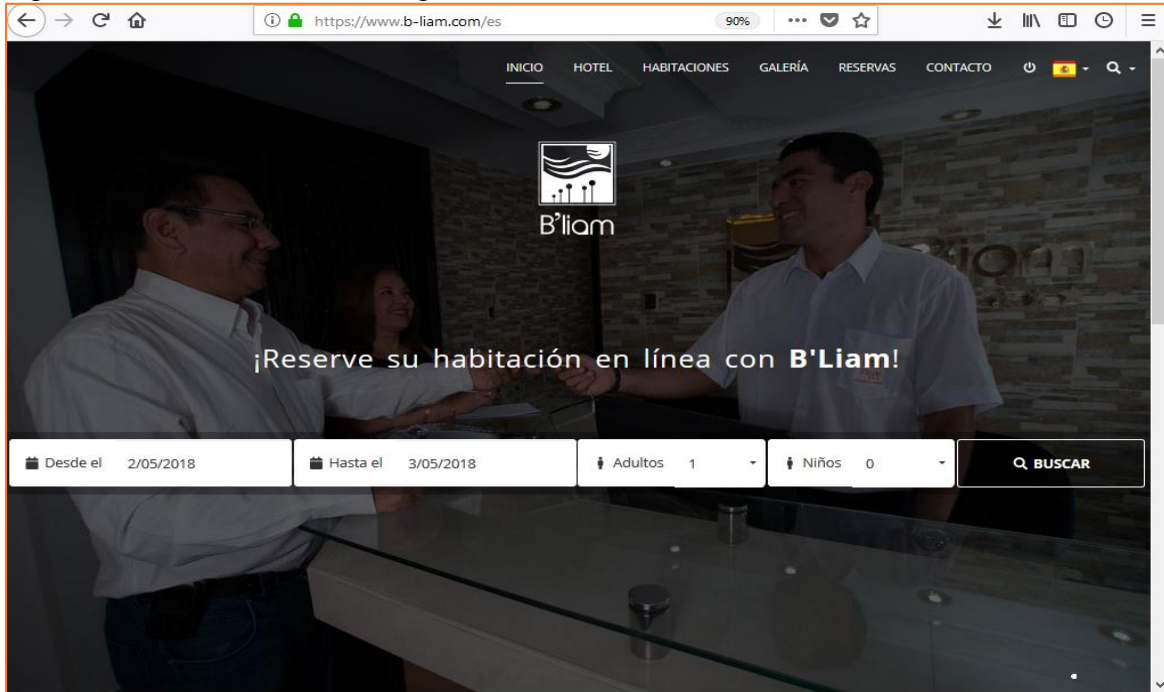


Elaboración: propia (Balsamiq Mockups 3.5.15)

B) DISEÑO INTERFAZ DEL SISTEMA

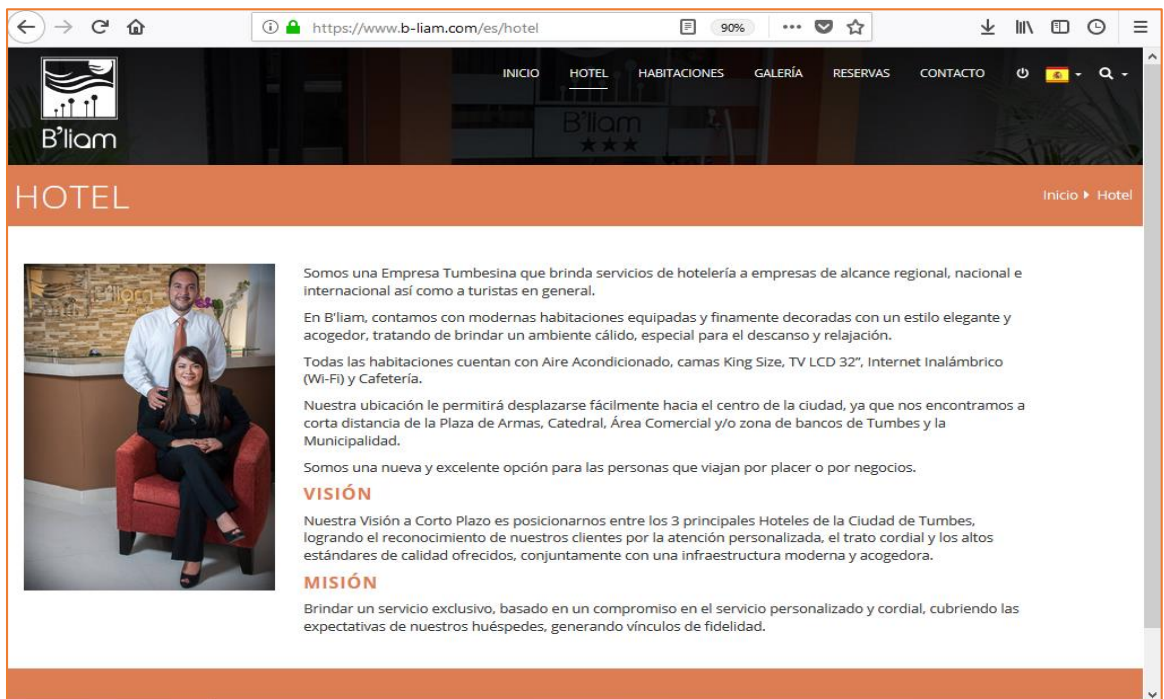
B1. DISEÑO INTERFAZ FRONT – END

Figura 90: Interfaz Front-end Pagina Inicio



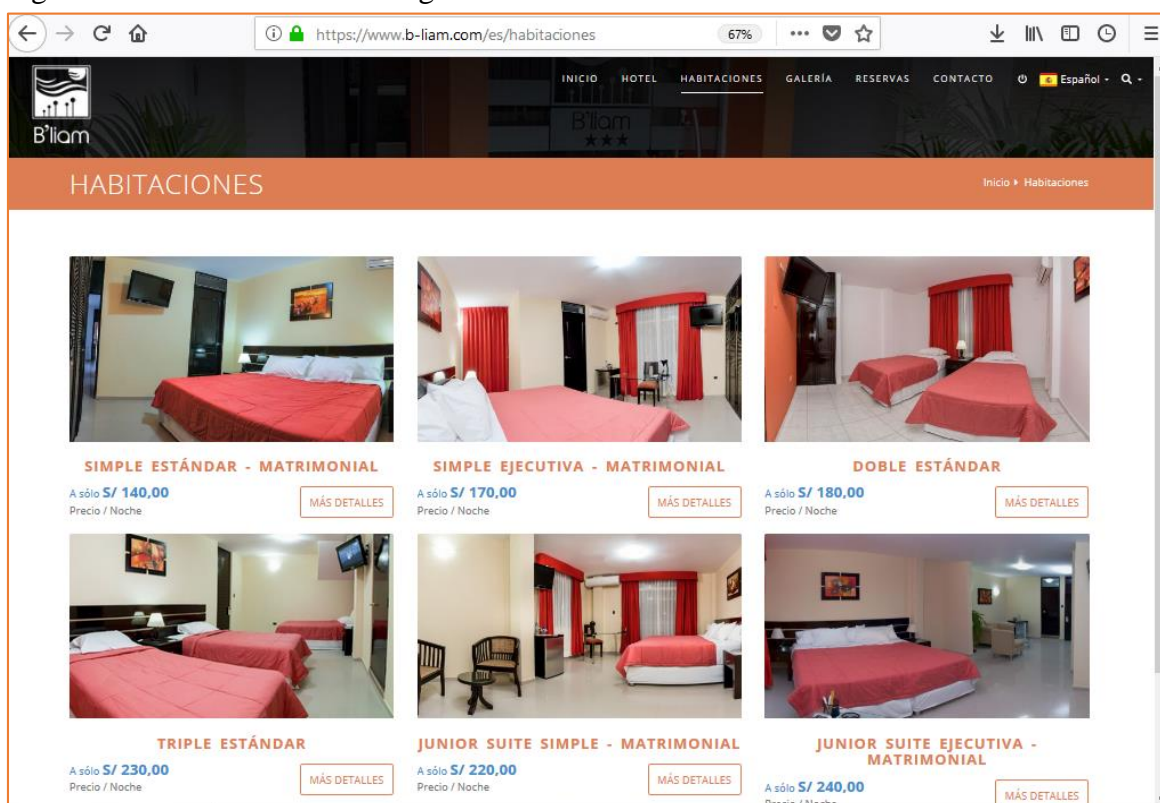
Elaboración: propia

Figura 91: Interfaz Front-end Pagina Nosotros



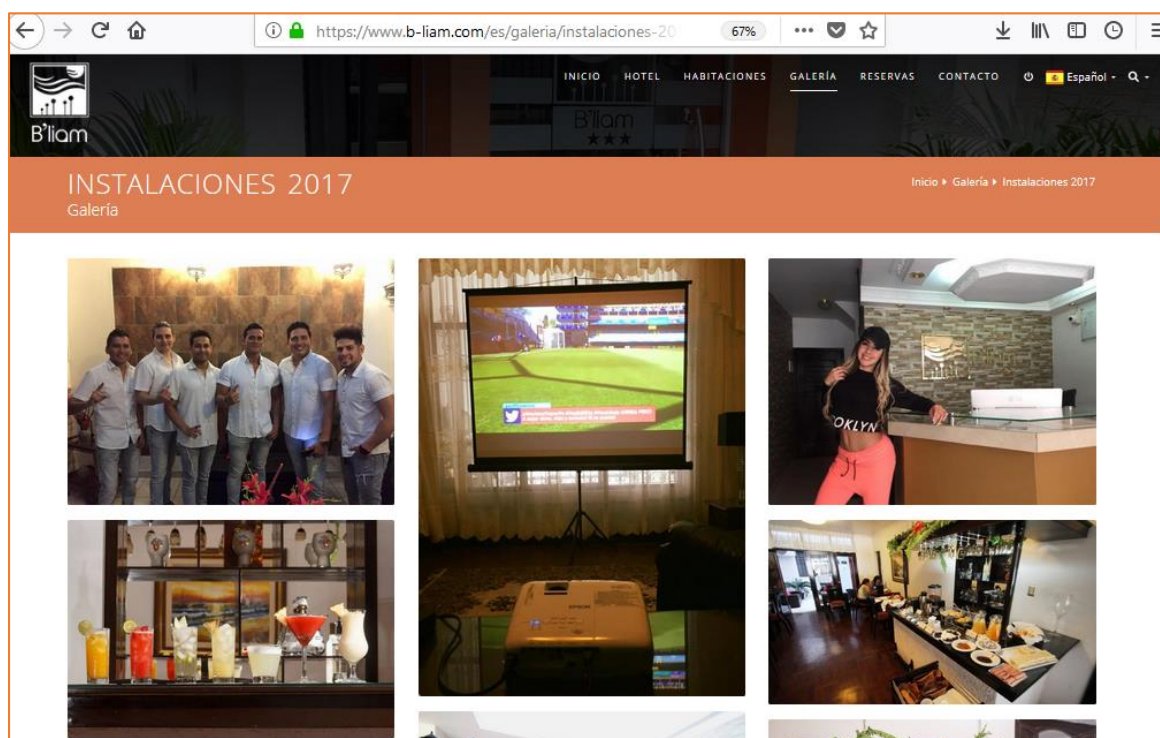
Elaboración: propia

Figura 92: Interfaz Front-end Pagina Habitaciones



Elaboración: propia

Figura 93: Interfaz Front-end Pagina Galería



Elaboración: propia

Figura 94: Interfaz Front-end Pagina Contacto

CONTACTO

Mapa Satélite

Playa Hermosa

Plaza de Armas de Tumbes

Tumbes

Google

Datos de mapas ©2018 Google Términos de uso Informar de un error de Maps

Nombre Apellidos *

Correo *

Dirección, Código postal, Ciudad

Celular

Asunto *

Mensaje *

ENVIAR * Campo requerido

HOTEL B'LIAM

Calle Alfonso Ugarte 309, Tumbes

(+51) 72 525488

informes@b-liam.com

Elaboración: propia

Figura 95: Interfaz Front-end Pagina Reservas

RESERVAS

Desde el 03/05/2018 Hasta el 04/05/2018

Adultos 1 Niños 0

BUSCAR

RESERVE EN NUESTRO SITIO WEB


¡Date prisa! Seleccione sus habitaciones, complete su reserva y aproveche nuestras ofertas y paquetes especiales.

¡La mejor garantía de precio!

Desde el 03/05/2018 → Hasta el 04/05/2018


Elaboración: propia

Figura 96: Interfaz Front-end Pagina Reserva – selección de Habitaciones



SIMPLE ESTÁNDAR - MATRIMONIAL

Cómodas y amplias habitaciones con cama 2 plazas y King Size, aire acondicionado con control individual, conexión a...



S/ 140,00

Precio / 1 noche


Capacidad : 2 x2

Número de habitaciones

LEER MÁS


MAY 2018

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



SIMPLE EJECUTIVA - MATRIMONIAL

Acogedoras y amplias habitaciones diseñadas teniendo en cuenta las necesidades del viajero de negocios o de placer....



S/ 170,00

Precio / 1 noche


Capacidad : 2 x2

Número de habitaciones

LEER MÁS


MAY 2018

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



DOBLE ESTÁNDAR

Habitación diseñada para brindarle un gratificante descanso; cuenta con dos camas de plaza y media, aire...



S/ 180,00

Precio / Noche


Capacidad : 2 x2

Número de habitaciones

LEER MÁS


MAY 2018

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



JUNIOR SUITE SIMPLE - MATRIMONIAL

Suite con cama king Size, mini sala y escritorio de trabajo, cuentan con útiles de oficina, balcón, aire...



S/ 220,00

Precio / Noche

Capacidad : 2 x2

Número de habitaciones

LEER MÁS

MAY 2018

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Elaboración: propia

174

Figura 97: Interfaz Front-end Pagina Reserva de Habitaciones

RESERVE EN NUESTRO SITIO WEB
¡Date prisa! Seleccione sus habitaciones, complete su reserva y aproveche nuestras ofertas y paquetes especiales.
¡La mejor garantía de precio!

Desde el **03/05/2018** → Hasta el **04/05/2018**
 1 habitación 1 persona 1 adulto
TOTAL S/ 140,00 RESERVAR

SIMPLE ESTÁNDAR - MATRIMONIAL
 Cómodas y amplias habitaciones con cama 2 plazas y King Size, aire acondicionado con control individual, conexión a...

S/ 140,00
 Precio / 1 noche
 Capacidad : x2

Número de habitaciones

LEER MÁS

Habitación #1 1 Adultos 0 Niños **S/ 140,00 - 1 noche RESERVAR**

Elaboración: propia

Figura 98: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Detalle Reserva

DETALLES DE RESERVA

Inicio ▶ Reservas ▶ Detalles

RESERVAS **DETALLES** **RESUMEN** **PAGO**

Ya tengo una cuenta

Nombre de usuario

Contraseña

Recuperar contraseña

INGRESAR

Detalles de reserva

Desde el **28/04/2018**
 Hasta el **29/04/2018**
 1 Noches - 1 persona(s)

Habitaciones

Simple Estándar - Matrimonial
 1 persona(s) - Adultos: 1 / Niños: 0 **S/ 140,00**

¿Tienes un cupón?

TOTAL (INCL. IMPUESTO) **S/ 140,00**

Detalles de contacto

Apellidos *

Nombre *

Correo *

Dirección *

Código postal *

Elaboración: propia

Figura 99: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Resumen Reserva

RESUMEN DE RESERVA

Inicio > Reservas > Detalles > Resumen

RESERVAS DETALLES RESUMEN PAGO

Detalles de reserva		Dirección de Facturación	
Desde el 28/04/2018 Hasta el 29/04/2018 1 Noches 1 persona(s) - Adultos: 1 / Niños: 0		Erdulfo Moreno Saposo 5142 Tarapoto Celular : 925719718 Correo : emorenov.06@gmail.com	
Habitación	persona(s)	Total	
Simple Estándar - Matrimonial	1 persona: 1 adulto	S/ 140,00	
Total (Incl. Impuesto)			S/ 140,00

< PASO ANTERIOR CONFIRMAR LA RESERVA >

Elaboración: propia

Figura 100: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Pago

PAGO

Inicio > Reservas > Detalles > Resumen > Pago

RESERVAS DETALLES RESUMEN PAGO

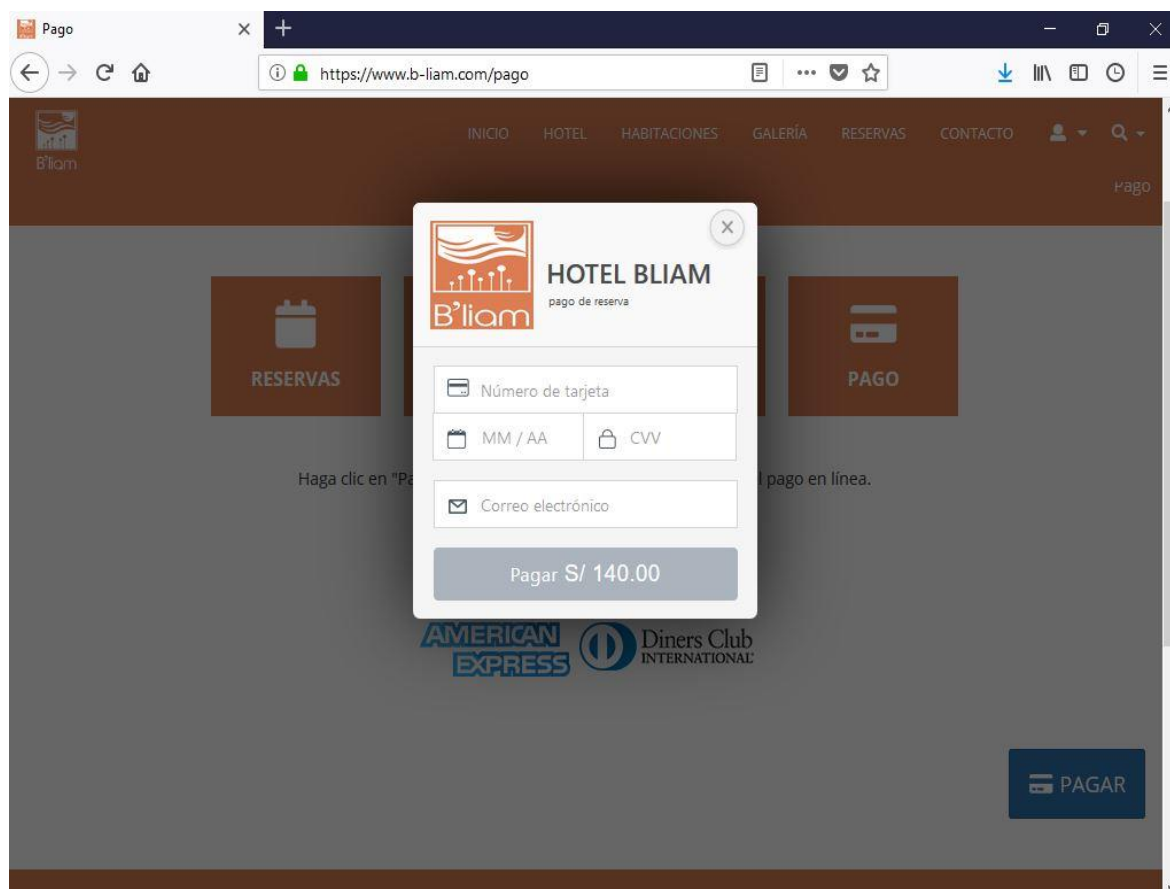
Haga clic en "Pagar" a continuación para proceder a realizar el pago en línea.

VISA MasterCard AMERICAN EXPRESS Diners Club INTERNATIONAL

PAGAR

Elaboración: propia

Figura 101: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Pago Pasarela Culqui



Elaboración: propia

Figura 102: Interfaz Front-end Pagina Reserva – Pago Pasarela Visa Link

Formulario de Pago

Compania Peruana de Medios ... (PE) | https://www.multimer...

HOTEL B LIAM

Total
S/. 140.00

Número de Compra

10001

Tarjeta de Crédito o Débito

Fecha de Expiración

Mes

Año

Código de Seguridad

Nombre del Titular de la Tarjeta

Apellido del Titular de la Tarjeta

Correo Electrónico

Cancelar

Pagar

Este formulario cumple con los estándares de seguridad de la industria de medios de pago

PCI DSS COMPLIANT

VISA

Elaboración: propia

Figura 103: Interfaz Front-end Pagina Registro Cliente – Registro por Gmail o Facebook

The screenshot shows a web browser at <https://www.b-liam.com>. The main header has links: INICIO, HOTEL, HABITACIONES, GALERIA, RESERVAS. A large banner says "¡Reserve su habitación en línea con B'Liam!". Below the banner is a registration modal with the following elements:

- Input field: "Nombre de usuario o Correo *
- Input field: "Contraseña *
- Buttons: "INICIAR SESION" (with Facebook icon), "Iniciar sesion" (with Google icon), and "INGRESAR".
- Checkbox: "No soy un robot" with a reCAPTCHA logo.
- Links: "Recuperar contraseña" and "Crear una cuenta".

Elaboración: propia

Figura 104: Interfaz Front-end Pagina Cuenta – Perfil Cliente

The screenshot shows the user account page at <https://www.b-liam.com/cuenta>. The header includes the B'Liam logo and navigation links. The page title is "CUENTA". Below the title, there are tabs for "Mi cuenta" (selected) and "Historial de reservas". The "Mi cuenta" section contains a form with the following fields:

- Apellidos *: Diego Armando
- Nombre *: Moreno Barrera
- Nombre de usuario *: 113973275109452914736
- Correo *: amorenob17@gmail.com
- Nueva contraseña
- Confirmar contraseña
- Dirección *
- Código postal *
- Ciudad *
- País *
- Celular *
- Teléfono
- Empresa

A note at the bottom right states: "* Campo requerido".

Elaboración: propia

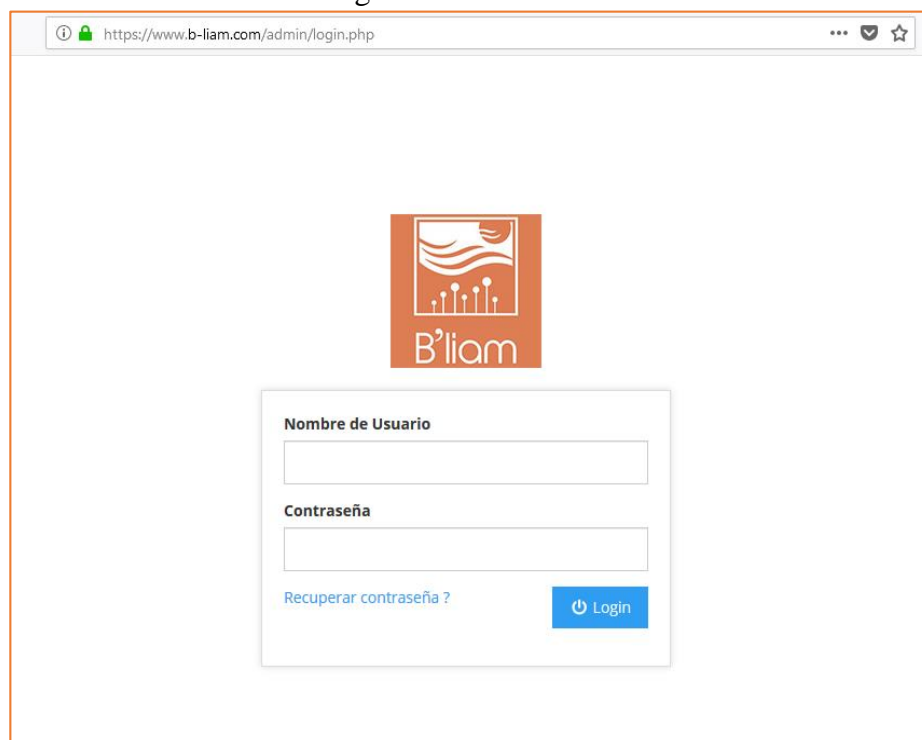
Figura 105: Interfaz Front-end Pagina Cuenta – Perfil Historial de Reserva

The screenshot shows the "Historial de reservas" section of the user account page. The page title is "CUENTA". Below the title, there are tabs for "Mi cuenta" and "Historial de reservas" (selected). The "Historial de reservas" section contains a single line of text: "Sin reserva aún...".

Elaboración: propia

B2. DISEÑO INTERFAZ BACK – END

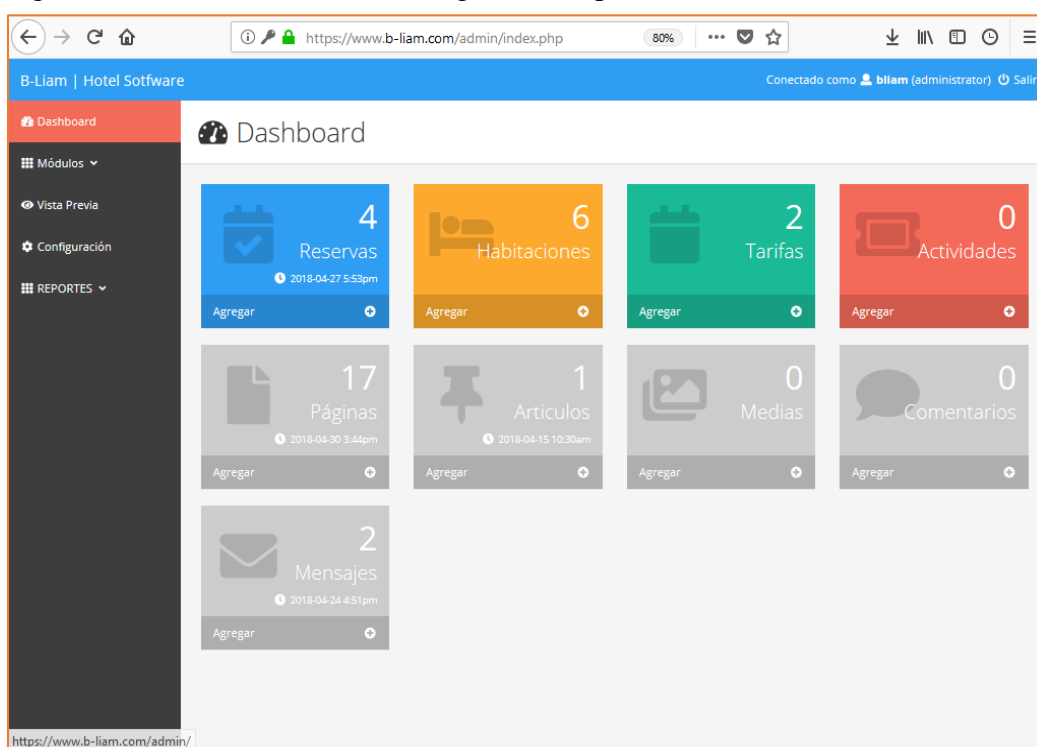
Figura 106: Interfaz Back-end - Login



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.b-liam.com/admin/login.php>. The page features the B'Liam logo at the top center. Below the logo is a login form with two input fields: "Nombre de Usuario" and "Contraseña". A link "Recuperar contraseña ?" is located below the password field. A blue "Login" button is positioned to the right of the password field.

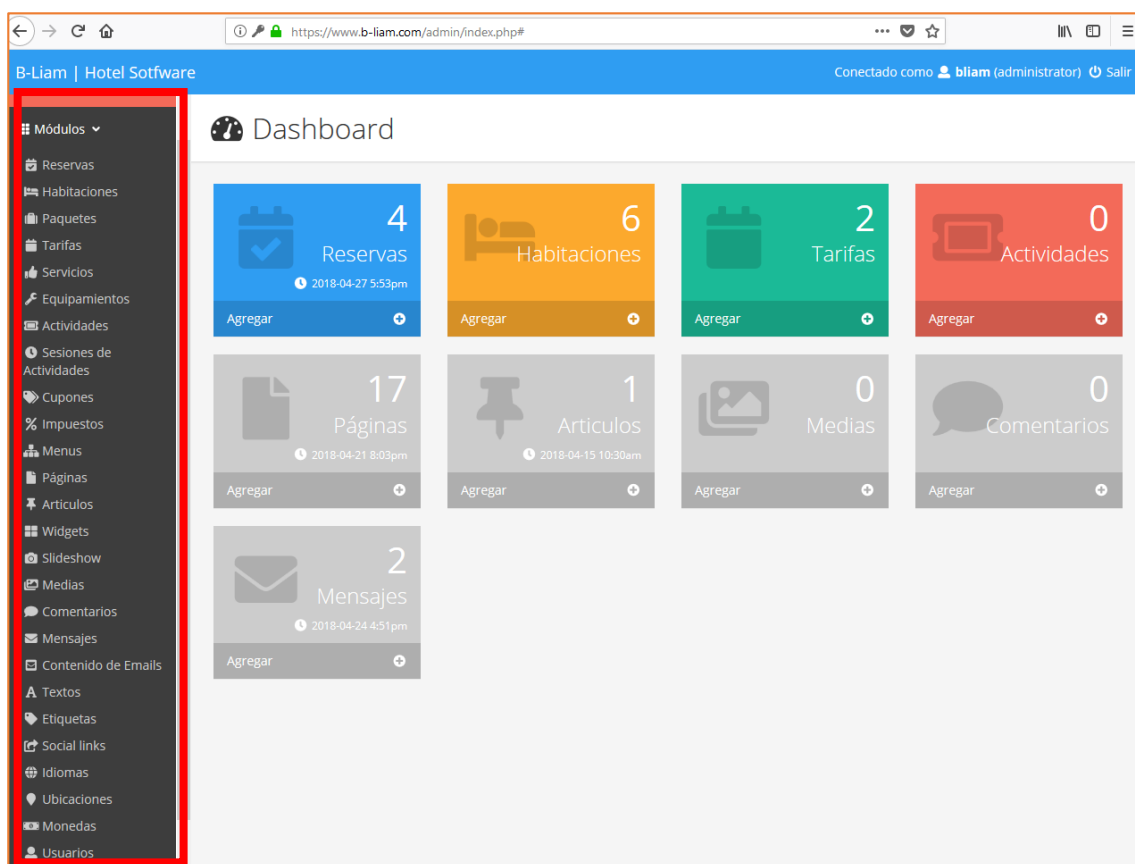
Elaboración: propia

Figura 107: Interfaz Back-end – Página Principal



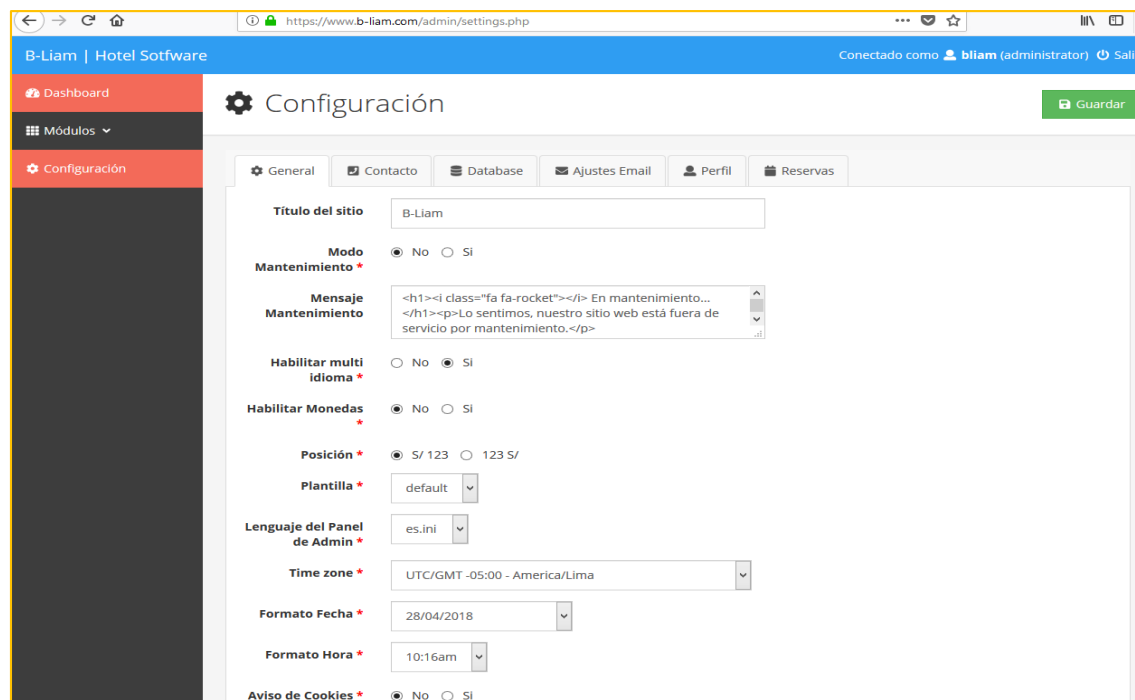
Elaboración: propia

Figura 108: Interfaz Back-end – Módulos



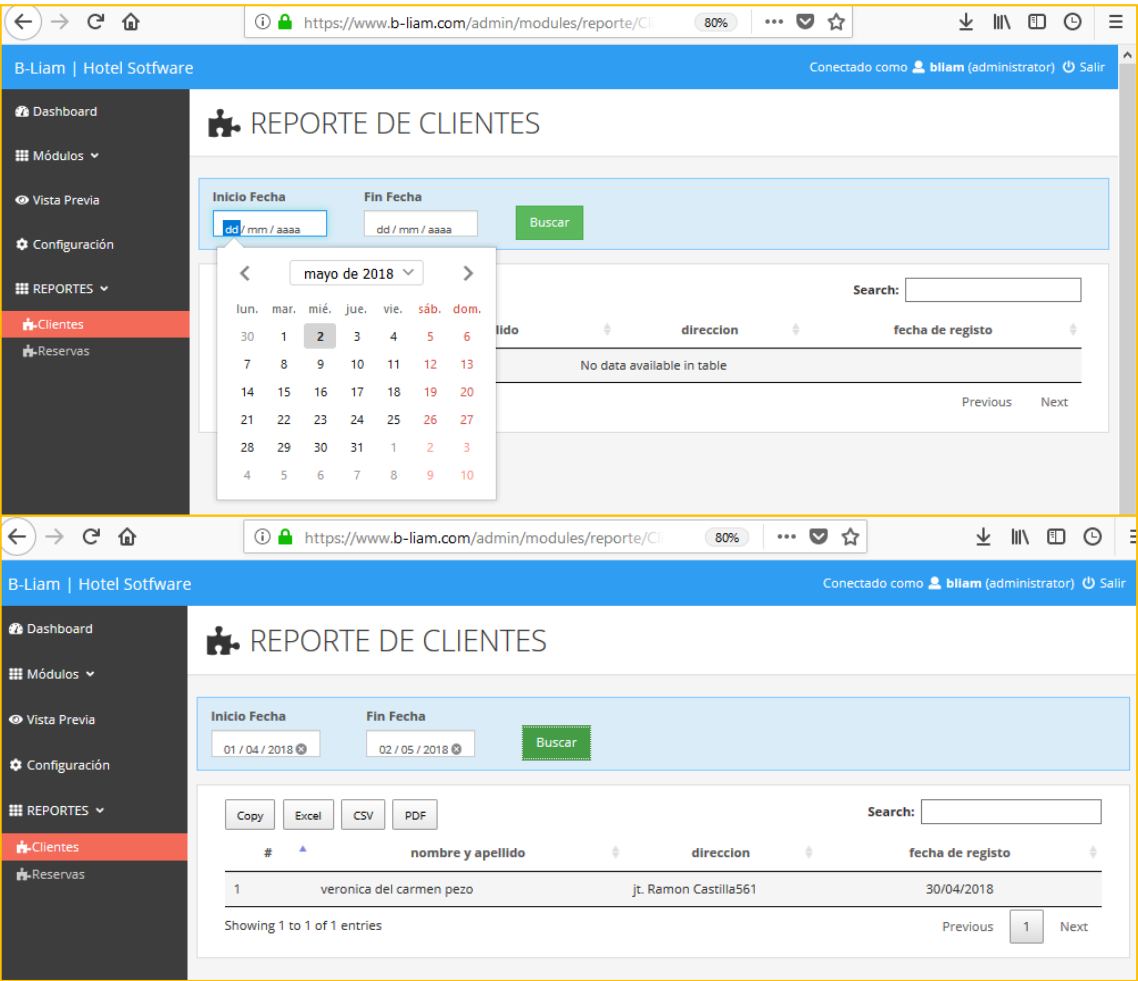
Elaboración: propia

Figura 109: Interfaz Back-end – Mantenedor



Elaboración: propia

Figura 110: Interfaz Back-end – Reporte Clientes



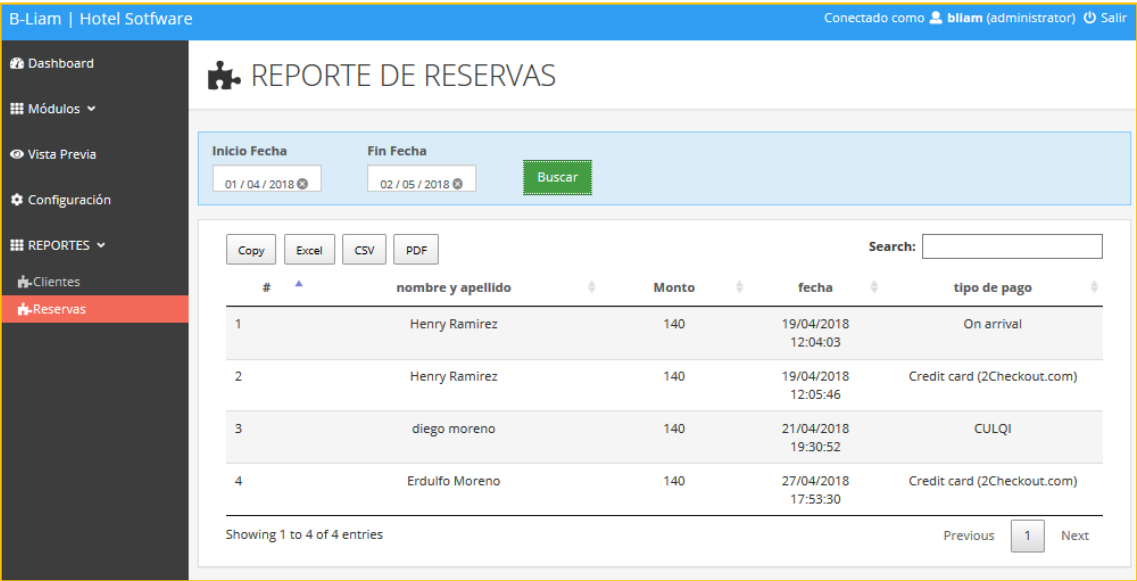
Elaboración: propia

Figura 111: Interfaz Back-end – Reporte Clientes PDF



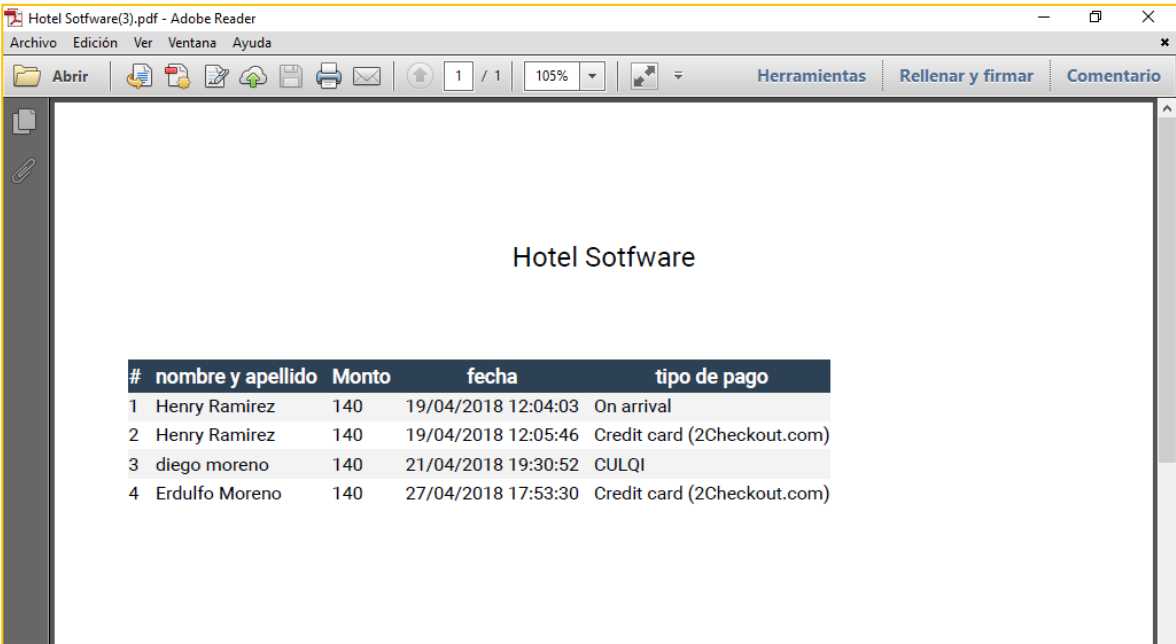
Elaboración: propia

Figura 112: Interfaz Back-end – Reporte Reservas



Elaboración: propia

Figura 113: Interfaz Back-end – Reporte Reservas PDF

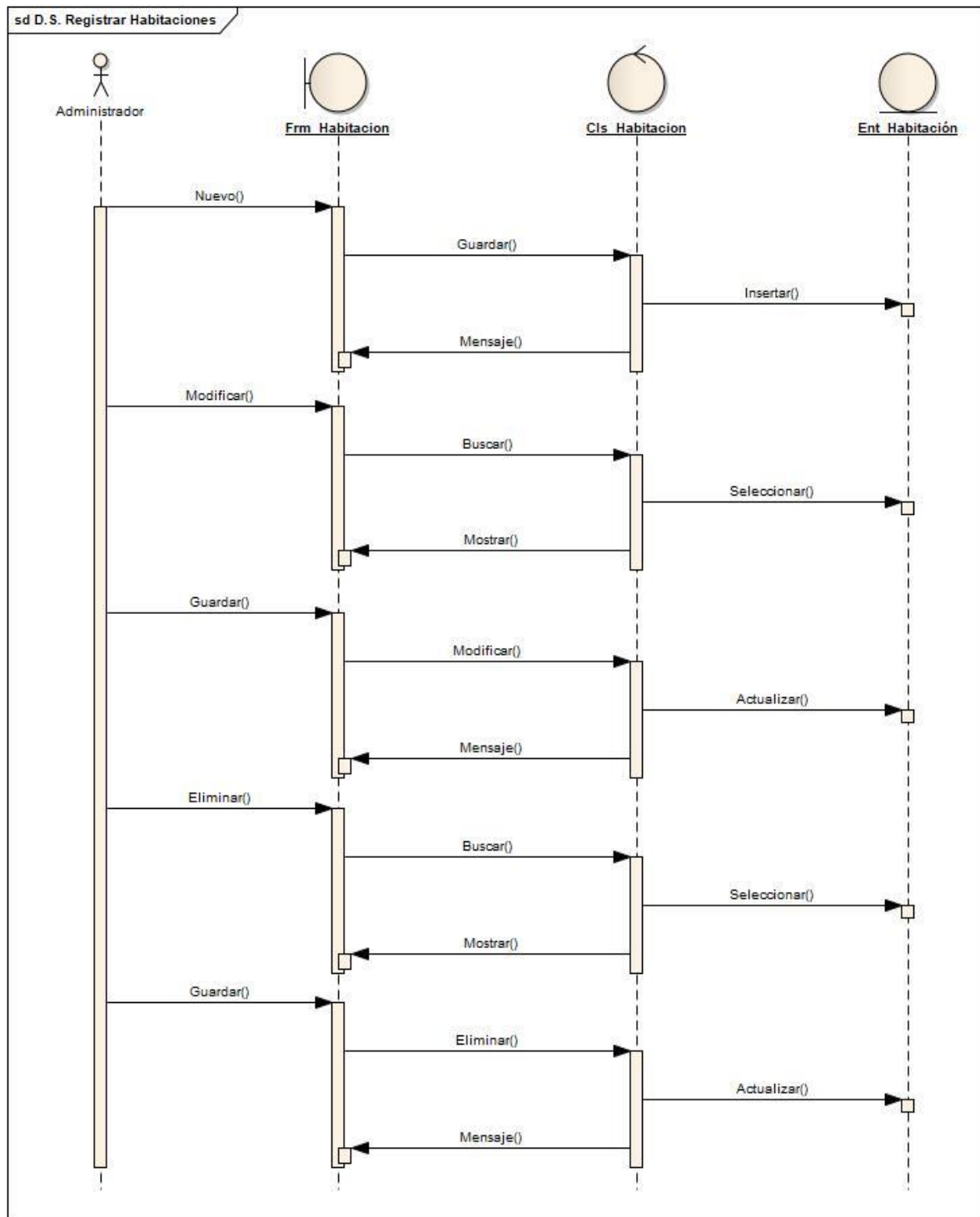


Elaboración: propia

3. FASE DE CONSTRUCCIÓN

3.1.DIAGRAMAS DE SECUENCIA

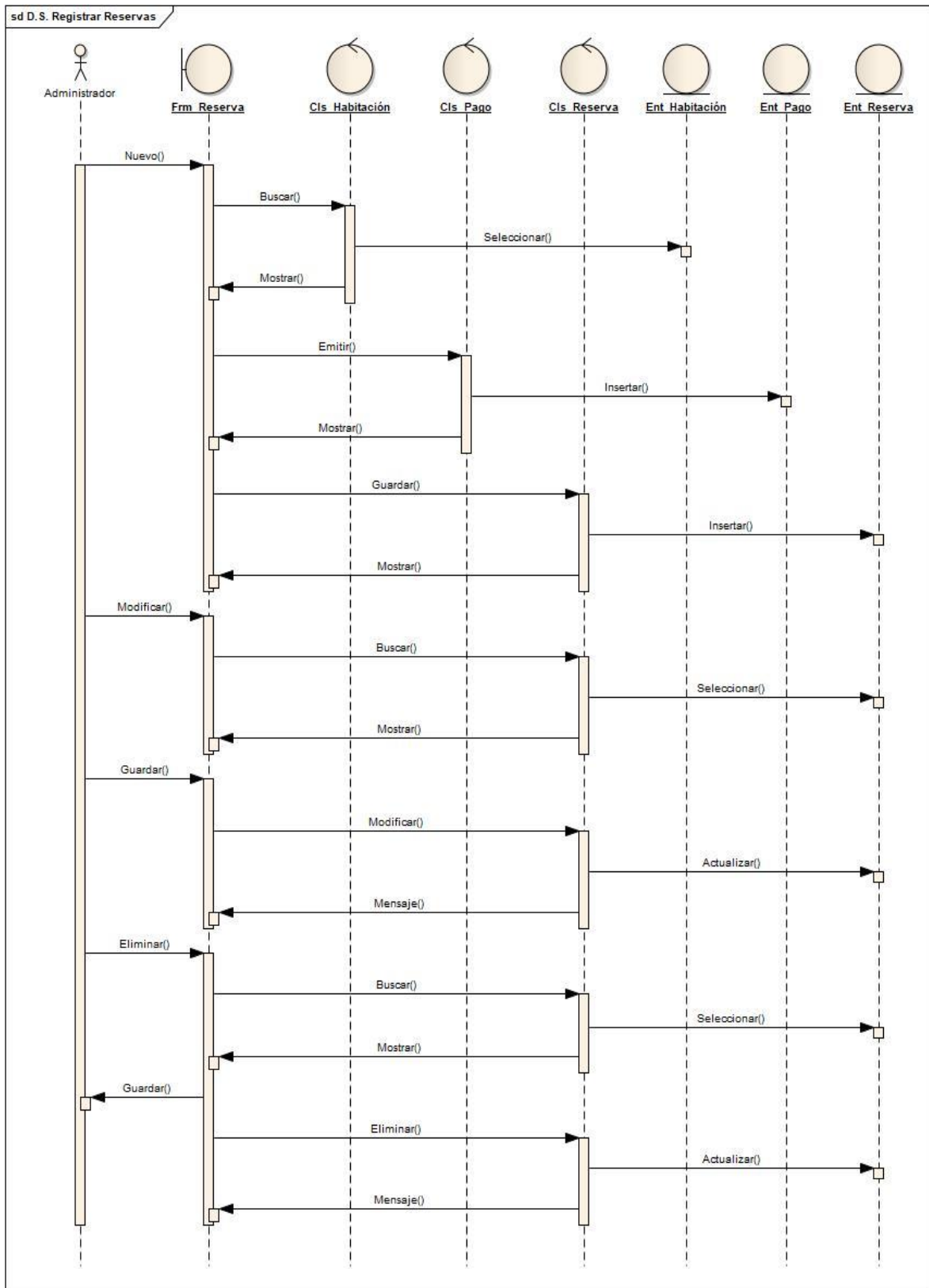
Figura 114: D.S. Registrar Habitaciones



Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

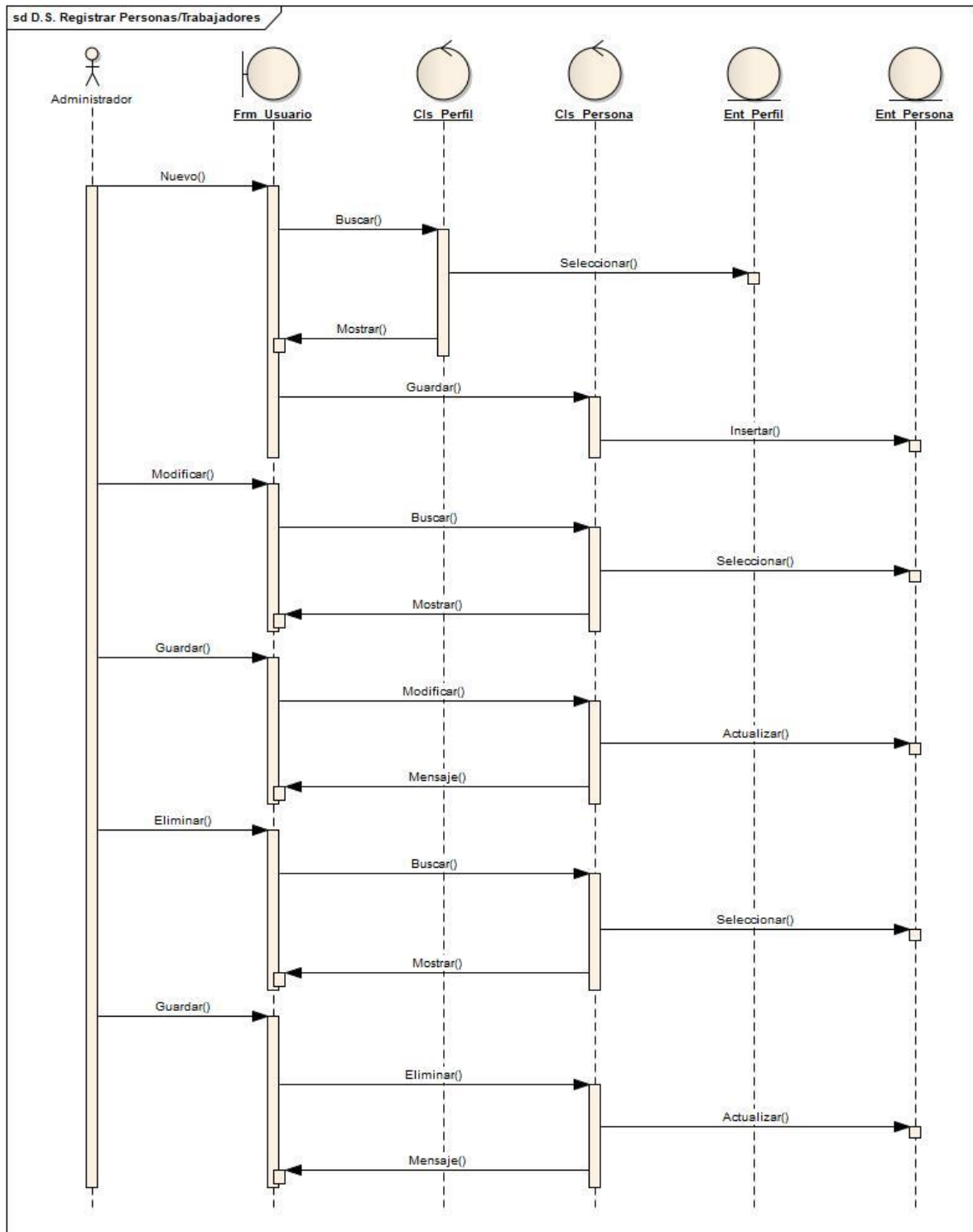
Figura 115: D.S. Registrar Reservas



Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

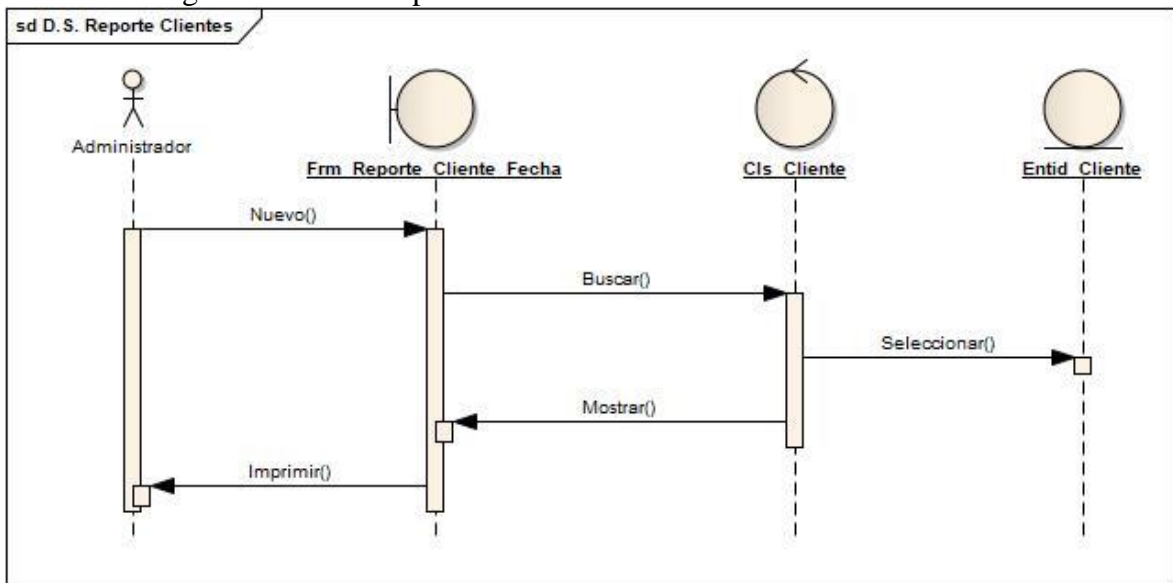
Figura 116: D.S. Registrar Persona/Trabajador



Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

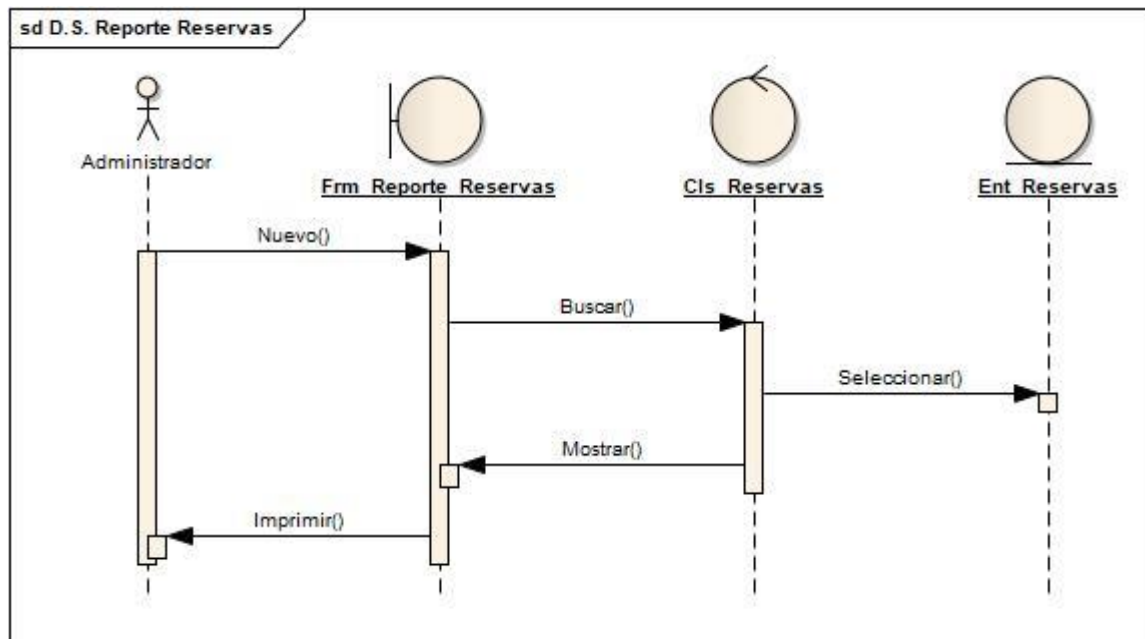
Figura 117: D.S. Reporte Clientes



Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

Figura 118: D.S. Reporte Reservas

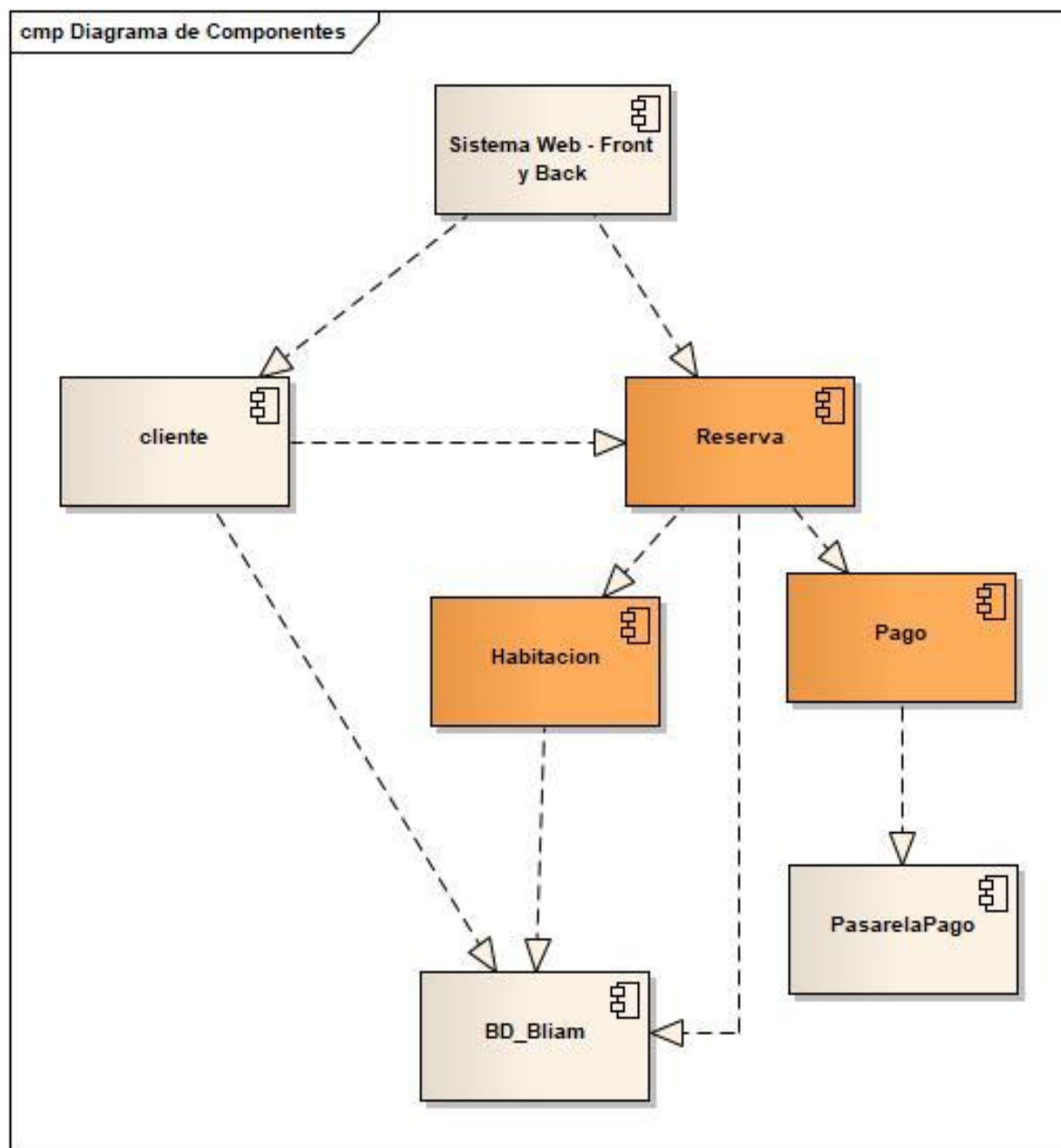


Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

3.2.DIAGRAMAS DE COMPONENTE

Figura 119: Diagrama de Componente

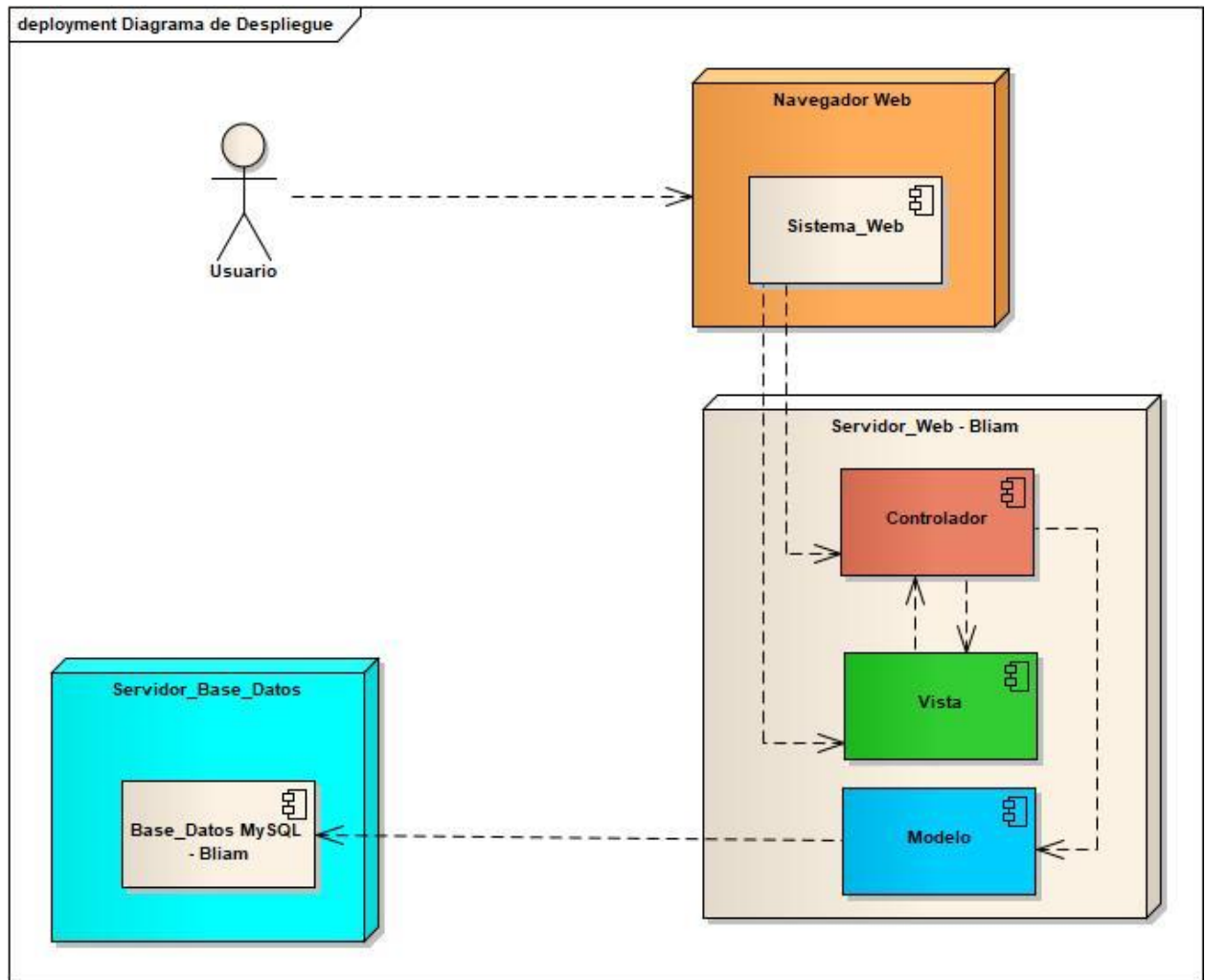


Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

3.3.DIAGRAMAS DE DESPLIEGUE

Figura 120: Diagrama de Despliegue

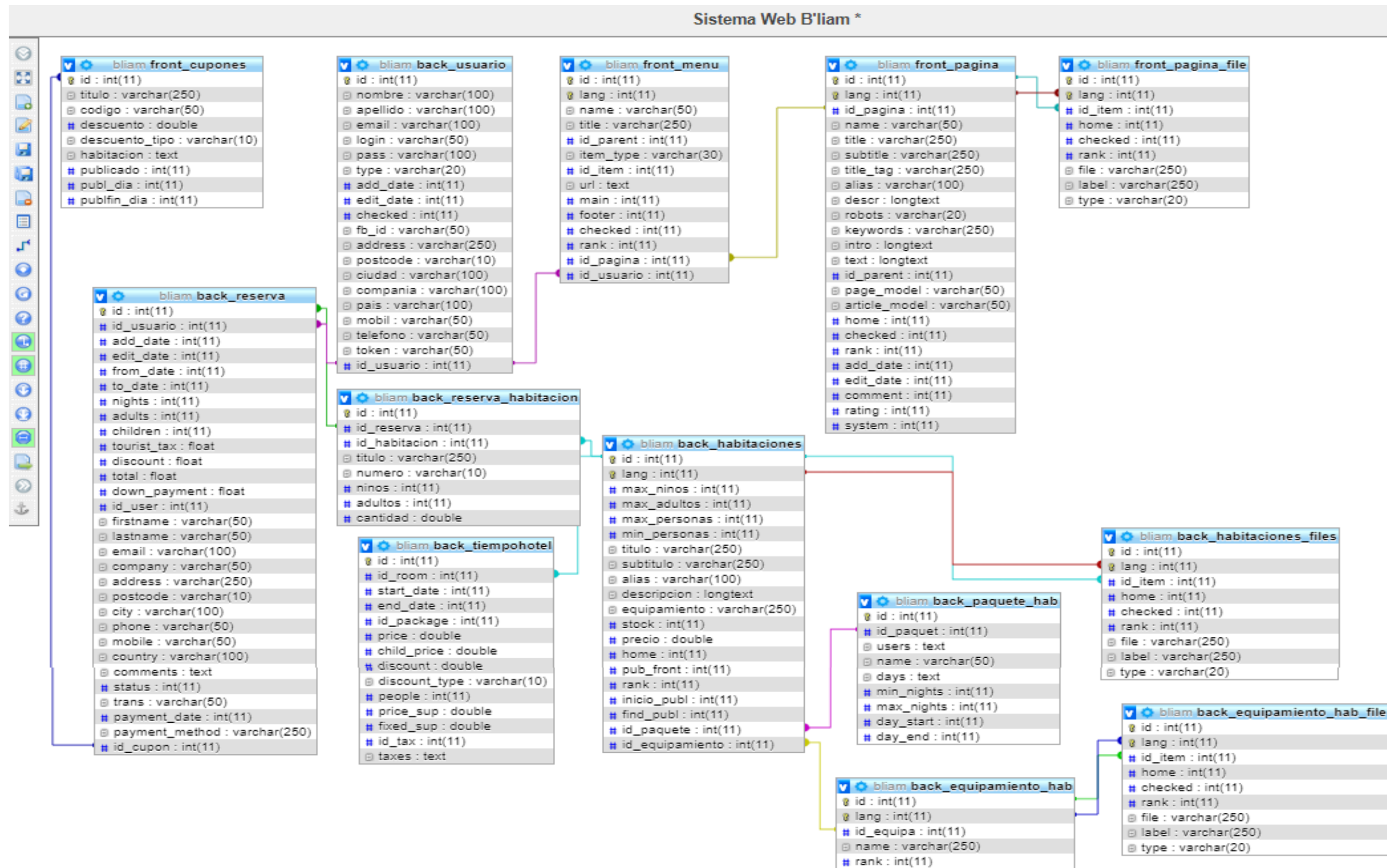


Fuente: Enterprise Architecture 13

Elaboración: propia

34.MODELODE DATOS

Figura 121:Modelo de Datos

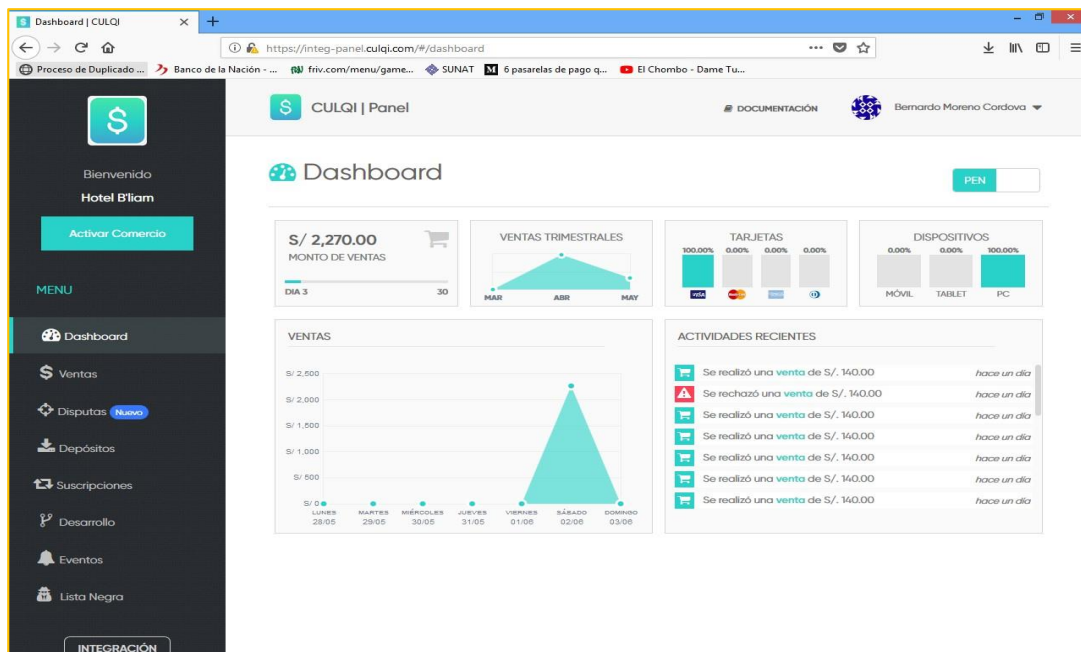


IV. FASE DE TRANSICIÓN:

4.1. MODELO DE PRUEBAS

4.1.1. PRUEBAS PASARELA DE PAGO CULQUI

Figura 122: Panel Culqui



Elaboración: propia

Fuente: Culqi

Figura 123: Pruebas de Pago con tarjetas de crédito/debito

The screenshot shows the 'Ventas' (Sales) page in the Culqui dashboard. It displays a list of 63 transactions. The table has columns for 'Monto', 'Id / Cód. Referencia', 'Correo electrónico', 'Marca', 'Tarjeta', 'Estado', 'Fecha y Hora', and 'Fraude'. The transactions are filtered to show 'VENTA' (Sales) with a status of 'EXITOSA' (Successful) or 'RECHAZADA' (Rejected).

	Monto	Id / Cód. Referencia	Correo electrónico	Marca	Tarjeta	Estado	Fecha y Hora	Fraude
VENTA	S/. 140.00	chr_test_CWWfBNVnuURJevra yNhdGj8U2M	jimmycarbajalsanchez@gmail.com	VISA	6111111111111111	EXITOSA	02/06/2018 10:21:46	10%
VENTA	S/. 140.00	chr_test_LXfFu7pIkR404Eyl inGicLR2	jimmycarbajalsanchez@gmail.com	VISA	6111111111111111	RECHAZADA	02/06/2018 10:21:17	13%
VENTA	S/. 140.00	chr_test_hLtmB0zP6xbxHfEC NhtkLmUOE	jicasa_03@hotmail.com	VISA	6111111111111111	EXITOSA	02/06/2018 10:19:01	10%
VENTA	S/. 140.00	chr_test_2V2LhwmgRhmkmEO9 loDyUqut9	jicasa_03@hotmail.com	VISA	6111111111111111	EXITOSA	02/06/2018 09:57:40	10%
VENTA	S/. 140.00	chr_test_JCLx9tsXblerBR7 ylyZyn0OcY	jicasa_03@hotmail.com	VISA	6111111111111111	EXITOSA	02/06/2018 09:55:50	10%
VENTA	S/. 140.00	chr_test_WaXW6xDBNEKjyPf bVlU5ucSzB	jicasa_03@hotmail.com	VISA	6111111111111111	EXITOSA	02/06/2018 09:52:28	10%
VENTA	S/. 140.00	chr_test_3hx24tAxQBSuBYgF rObelhU2vUz	jicasa_03@hotmail.com	VISA	6111111111111111	EXITOSA	02/06/2018 09:49:18	10%
VENTA	S/. 140.00	chr_test_qjSu6GgoYVlMfc AqHIV96Bs	jicasa_03@hotmail.com	VISA	6111111111111111	EXITOSA	02/06/2018 09:47:35	10%
VENTA	S/. 140.00	chr_test_JalBoLttJzTYDrXb yWAHByXGK7	jicasa_03@hotmail.com	VISA	6111111111111111	EXITOSA	02/06/2018 09:44:08	10%

Elaboración: propia

Fuente: Culqi

Figura 124: Pruebas de Pago con tarjetas de crédito/debito 2

https://integ-panel.culqi.com/#/ventas 90% ... ✓ ☆ ↓ ≡ 📅 🕒									
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_9NTV7kXicnGMZO6W b8B4SSOjB3	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	EXITOSA	02/06/2018 09:31:40	10% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_inE2WFbXZE04jCtm 9F89upFPQW	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	EXITOSA	02/06/2018 09:27:45	10% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_Gh6d3iQ8Zgs6PEsl g3RTTf4VTm	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	EXITOSA	02/06/2018 09:26:33	10% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_Sd7SvjBoVRzyaq2l huzzWjlaRn	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	EXITOSA	02/06/2018 09:22:17	9% V 2
	VENTA	S/. 170.00	chr_test_G9VXhaBaSJtQft1E Y5ZtlyqGTl	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	EXITOSA	02/06/2018 09:17:33	9% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_tJ846eddd4EsaTBej mxmsH6D5oR	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	EXITOSA	02/06/2018 09:05:44	8% V 2
	VENTA	S/. 340.00	chr_test_3oS39uSYef6XjuPb lBrcWbX5YE	amorenob17@gmail.com		411111*****1111	EXITOSA	17/05/2018 20:20:13	12% V 2
	VENTA	S/. 170.00	chr_test_KFAeWTldVss6o5D9 hEvm85csJE	amorenob17@gmail.com		411111*****1111	EXITOSA	17/05/2018 12:54:12	12% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_iTzcVzgKQvS3EdDb JCYElfUaw7	rpartzinfo@gmail.com		411111*****1111	EXITOSA	17/05/2018 12:34:49	9% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_C9E5kXVb9eAHgORh 03n98VWVqRB	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	EXITOSA	21/04/2018 19:32:13	9% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_CeCSB3HSskEY7NuT 44qCPTHY9H	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	RECHAZADA	21/04/2018 19:31:46	7% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_qRo2pmcHlu0KeShQ 5OmLpNSlP4	jicasa_03@hotmail.com		411111*****1111	EXITOSA	19/04/2018 09:26:10	10% V 2
	VENTA	S/. 140.00	chr_test_s0BixLFjC4W0ch5 1GFxRnpz7G	rpartzinfo@gmail.com		411111*****1111	EXITOSA	19/04/2018 09:21:53	9% V 2

Elaboración: propia

Fuente: Culqi

4.1.2. PRUEBAS FUNCIONALES

Aquí definimos las pruebas de los casos de usos con mas prioridades, las cuales son:

- Caso de Uso de Ingresar al Sistema
- Caso de uso de Gestionar Habitaciones
- Caso de uso de Gestionar Reservas

Tabla 37: Pruebas Funcionales

DATOS GENERALES DE CASOS DE USO CON PRIORIDADES ALTAS	
Nombre del Sistema	Sistema WEB de Gestión Hotelera
Responsable de las pruebas	Diego Armando Moreno Barrera
Nombre del caso de uso	Registrar Habitaciones
Descripción del caso de uso	Permitir a los usuarios internos realizar el registro de todas las habitaciones que cuenta el Hotel.
Nombre del caso de uso	Registrar Reservas
Descripción del caso de uso	Permitir a los usuarios internos (personal administrativo) y externos (clientes) registrar sus reservas de habitaciones.

Elaboración: propia

4.1.2.1. Caso de Pruebas para el CUS “Ingresar al Sistema”

Tabla 38: Login al sistema (Pruebas con valores válidos)

ITEM	ACCIÓN	DATO	RESULTADO
1	Ingresar usuario	blan	Dato correcto
2	Ingresar contraseña	Blian2018	Dato correcto
3	Clic captcha	clic	Dato correcto

Elaboración: propia

Datos Formulario de Ingresar al Sistema:

- ❖ **Usuario:** Se ingresa manualmente VARCHAR (30)
- ❖ **Contraseña:** Se ingresa manualmente VARCHAR (40)

Tabla 39: Login al sistema (Pruebas con valores incorrectos)

ITEM	ACCIÓN	DATO	RESULTADO
1	Ingresar usuario	blian@bliam@.com	Dato incorrecto
2	Ingresar contraseña	(Vacio)	Completa la información
3	Clic capcha	Sin clic	Registre el captcha

Elaboración: propia

4.1.2.2. Caso de Pruebas para el CUS “Registrar Habitaciones”

Tabla 40: Registrar Habitaciones (Pruebas con valores correctos)

ITEM	ACCIÓN	DATO	RESULTADO
1	Ingresar Título Habitación	Simple Ejecutiva	Dato correcto
2	Ingresar Subtitulo Habitación	simpleejecutiva	Dato correcto
3	Registrar Alias	simpleejecutiva	Dato correcto
4	Registrar Máximo Menores	2	Dato correcto
5	Registrar Máximo Adultos	2	Dato correcto
6	Registrar Máximo Personas	2	Dato correcto
7	Registrar Mínimo Personas	2	Dato correcto
8	Registrar Descripción	Cómodas y amplias habitaciones con cama 2 plazas y King Size, aire acondicionado con control individual, friobar, conexión a Internet Wi-Fi, Televisor LCD 32” con cable, agua caliente, mesa de trabajo, closet, incluye desayuno.	Dato correcto
9	Registrar Equipamientos	1,5,11,17,18,37,38,27	Dato correcto
10	Registrar Cantidad de nro de habitaciones	4	Dato correcto
11	Registrar precio por noche	140	Dato correcto
12	Seleccionar imagen habitación.	Simpleejcutiva.jpg	Dato correcto

Elaboración: propia

Datos Formulario de Ingresar al Sistema:

- ❖ **Título Habitación:** Su registro es manual VARCHAR(250)
- ❖ **Subtítulo Habitación:** Su registro es manual VARCHAR(250)
- ❖ **Alias:** Su registro es manual VARCHAR(100)
- ❖ **Máximo Menores:** 1, 2, 3, 4
- ❖ **Máximo Adultos:** 1, 2, 3, 4
- ❖ **Máximo Personas:** 1, 2, 3, 4
- ❖ **Mínimo Personas:** 1, 2, 3, 4
- ❖ **Descripción:** Su registro es manual LONGTEXT
- ❖ **Cantidad de nro de habitaciones:** 4
- ❖ **Precio por noche:** Su registro es manual DOUBLE
- ❖ **Imagen habitación:** Se selecciona una imagen en formato jpg con medidas 1920 x 1440px

Tabla 41: Registrar Habitaciones (Pruebas con valores incorrectos)

ITEM	ACCIÓN	DATO	RESULTADO
1	Ingresar Título Habitación	(en blanco)	Dato incorrecto
2	Ingresar Subtítulo Habitación	(en blanco)	Dato incorrecto
3	Registrar Alias	(en blanco)	Dato incorrecto
4	Registrar Máximo Menores	(vacio)	Dato incorrecto
5	Registrar Máximo Adultos	(vacio)	Dato incorrecto
6	Registrar Máximo Personas	(vacio)	Dato incorrecto
7	Registrar Mínimo Personas	(vacio)	Dato incorrecto
8	Registrar Descripción	>65535 caracteres	Dato incorrecto
9	Registrar Equipamientos	(vacio)	Dato incorrecto
10	Registrar Cantidad de nro de habitaciones	(vacio)	Dato incorrecto
11	Registrar precio por noche	100 soles	Dato incorrecto
12	Seleccionar imagen habitación.	Simpleejcutiva.docx	Dato incorrecto

Elaboración: propia

4.1.2.3. Caso de Pruebas para el CUS “Registrar Reservas”

Tabla 42: Registrar Reservas (Pruebas con valores correctos)

ITEM	ACCIÓN	DATO	RESULTADO
1	Ingresa fecha inicio	21/07/2018	Dato correcto
2	Ingresar fecha fin	22/07/2018	Dato correcto
3	Registrar cantidad adultos	2	Dato correcto
4	Registra cantidad menores	1	Dato correcto
5	Registrar cantidad de habitaciones	1	Dato correcto
6	Ingresar email	prueba@gmail.com	Dato correcto
7	Ingresar contraseña	pruebacom	Dato correcto
8	Selección tipo pago	Al llegar	Dato correcto

Elaboración: propia

Datos Formulario de Ingresar al Sistema:

- ❖ **Fecha inicio:** Se ingresa manualmente DATE (Fecha dd/mm/aaaa)
- ❖ **Fecha Fin:** Se ingresa manualmente DATE (Fecha dd/mm/aaaa)
- ❖ **Máximo Menores:** 1, 2, 3, 4
- ❖ **Máximo Adultos:** 1, 2, 3, 4
- ❖ **Email:** Se ingresa manualmente VARCHAR(100)
- ❖ **Contraseña:** Se ingresa manualmente VARCHAR(250)
- ❖ **Tipo de pago:** Al llegar, Tarjeta, Paypal

Tabla 43: Registrar Habitaciones (Pruebas con valores incorrectos)

ITEM	ACCIÓN	DATO	RESULTADO
1	Ingresa fecha inicio	21072018	Dato incorrecto
2	Ingresar fecha fin	22072018	Dato incorrecto
3	Registrar cantidad adultos	(vacio)	Dato incorrecto
4	Registra cantidad menores	(vacio)	Dato incorrecto
5	Registrar cantidad de habitaciones	(vacio)	Dato incorrecto
6	Ingresar email	prueba@gm@ail.com	Dato incorrecto
7	Ingresar contraseña	(vacio)	Dato incorrecto
8	Selección tipo pago	(vacio)	Dato incorrecto

Elaboración: propia

Anexo 23: Manual De Usuario



Sistema Web de Gestión Hotelera – B'liam

VERSION: 1.0.0

Elaborado: 28 de agosto del 2017 al 12 de julio del 2018.

Lugar: Escuela de Ingeniería de Sistemas – UCV



Manual usuario – SWGH B'liam

1. INTRODUCCIÓN:

El aplicativo web de Gestión Hotelera, es un software multi-plataforma que permite a los usuarios y clientes poder conectarse de cualquier parte del mundo, e interactuar directamente entre cliente-empresa, donde podrán realizar transferencias en línea, reservas, consultas, etc. Por lado de la empresa, podrá realizar sus gestiones de habitaciones, reservas, pagos y reportes de manera instantánea, mantener informado al cliente de los servicios que ofrece la entidad mediante el diseño de un Front-end y un Back-end. El principal objetivo es poder mostrar la información obtenida de manera clara e intuitiva.

2. PANTALLA DE AUTENTICACIÓN:

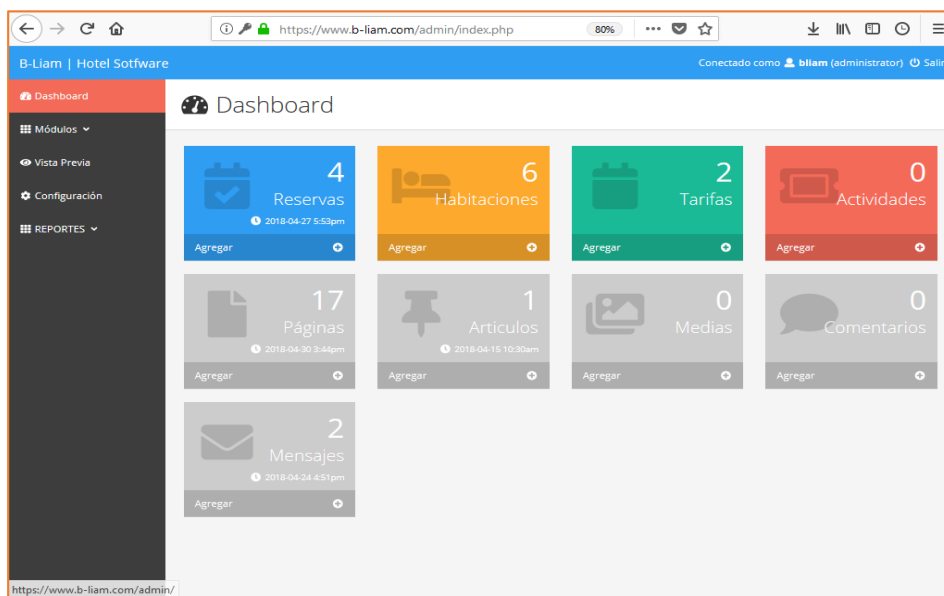
Para poder ingresar a la parte administrable del sistema web, el usuario y/o trabajador de la empresa deberá ingresar su usuario y contraseña en el link: www.b-liam.com/admin/login.php.



Manual usuario – SWGH B'liam

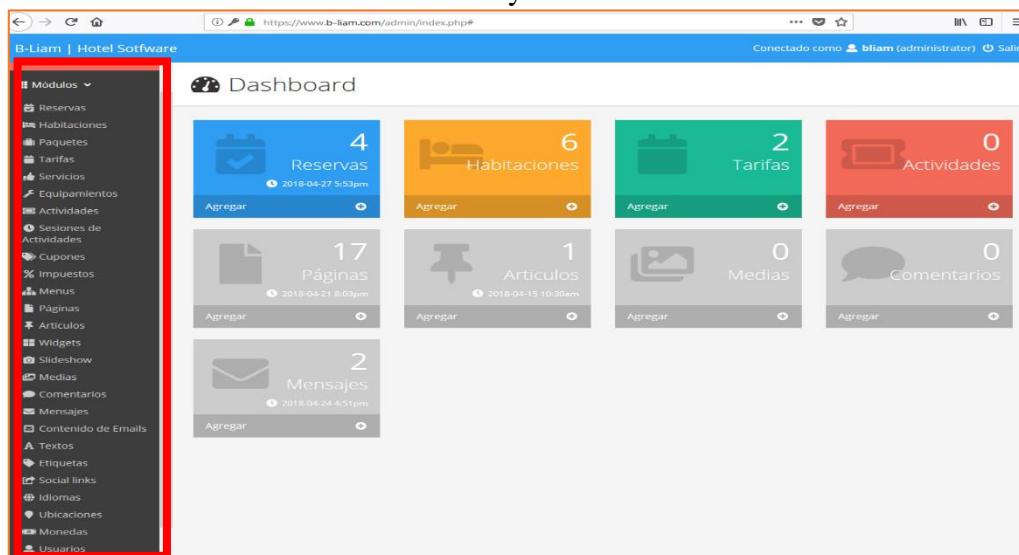
3. PANTALLA DE PAGINA PRINCIPAL:

Una vez autenticados en el sistema, aparecerá la pantalla principal del Sistema Web (Back-end) donde podrán encontrar todos los módulos a utilizar



4. PANTALLA DE MÓDULOS:

Al ingresar en “Módulos” se podrá encontrar toda la parte administrable del Sistema Web tanto en modo cliente y usuario.





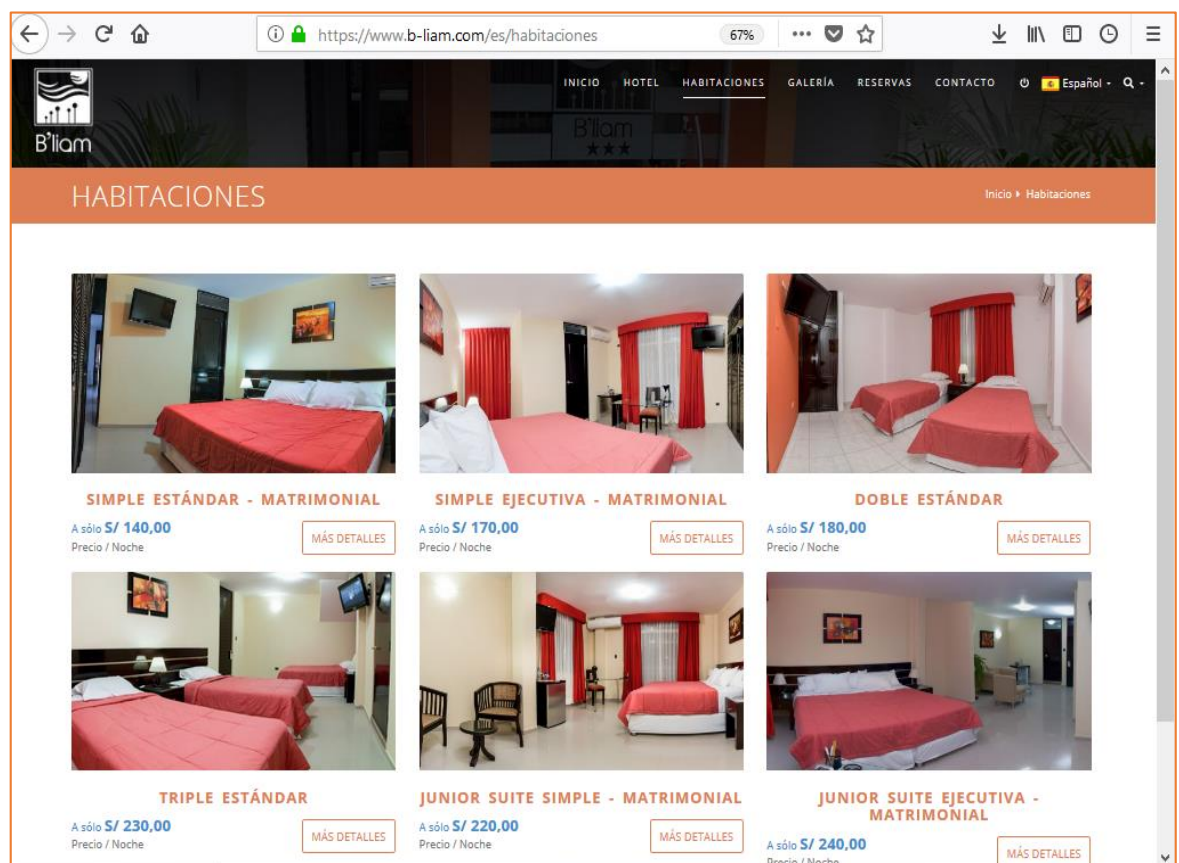
Manual usuario – SWGH B'liam

5. GESTIÓN HABITACIONES

5.1. Habitaciones – Front-end (lado del cliente)

El cliente mediante el ingreso a la página web (www.b-liam.com) podrá estar informado de todas las habitaciones que cuenta el hotel, en la cual encontrará la siguiente información:

- Fotografía de la Habitación
- Nombre de la Habitación
- Precio
- Límite de Personas (adultos/niños)
- Los equipamientos que cuenta la habitación (aire acondicionado, bar, desayuno, traslado, etc.)

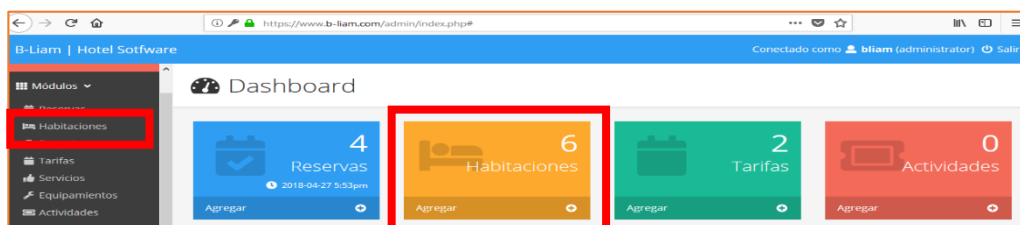




Manual usuario – SWGH B'líam

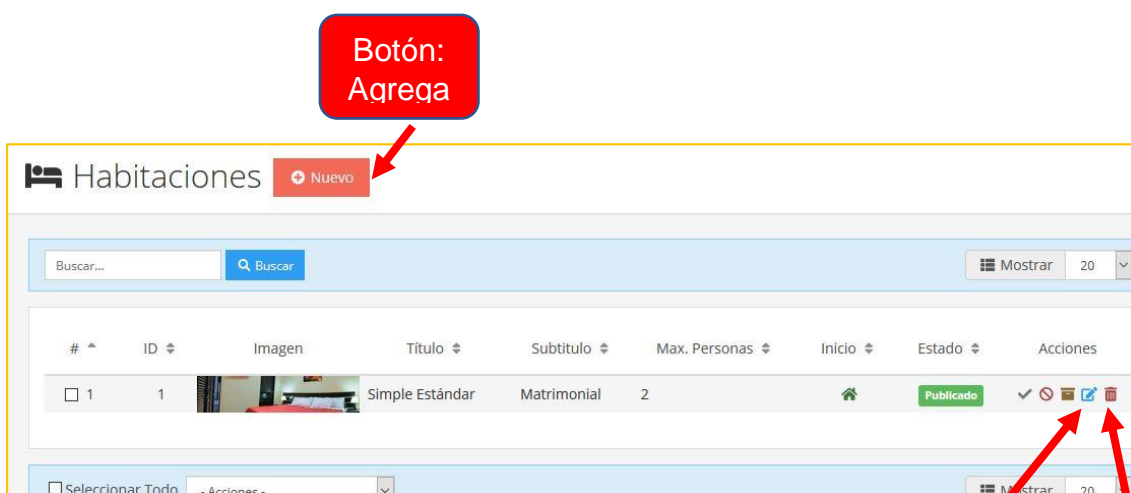
5.2. Gestión de Habitaciones – Back-end (lado administrable)

Al ingresar a la parte administrable mediante el login del usuario, en la pagina principal se mostrará un indicador de las cantidades de habitaciones



En la cual te permitirá “agregar” mas habitaciones, o si no ingresar al módulo de “Habitaciones” para realizar la parte administrable de esta.

Al ingresar al módulo “Habitaciones” te mostrará la lista de estas, en la cual usted podrá realizar las siguientes acciones: Agregar, Editar, Publicar, Eliminar





Manual usuario – SWGH B'liam

5.3.GESTIÓN DE HABITACIONES – Agregar

Al realizar clic en “Nuevo” se mostrará una nueva ventana donde el usuario colocará datos de la habitación nueva.

5.4.GESTIÓN DE HABITACIONES – Editar

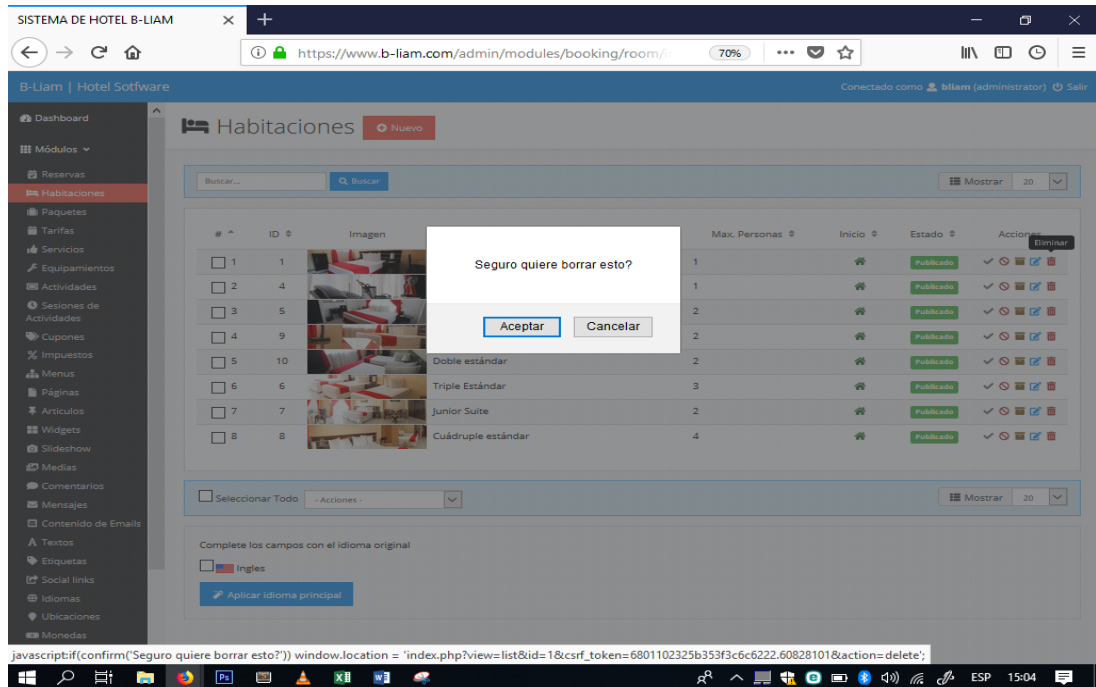
Al realizar clic en “Editar” se mostrará la ventana con toda la información de la habitación seleccionada.



Manual usuario – SWGH B'liam

5.5.GESTIÓN DE HABITACIONES – Eliminar

Al realizar clic en “Eliminar” se mostrará una ventana avisando “¿Seguro quiere borrar esto?”



6. GESTIÓN DE RESERVAS

6.1.Reservas – Front-end (lado del cliente)

- ❖ El cliente mediante el ingreso a la página web (www.b-liam.com) podrá generar una reserva de su habitación, en la cual la página web le solicitará la siguiente información:
 - Día de entrada (Fecha)
 - Día de Salida (Fecha)
 - Límite de Personas (adultos/niños)






Manual usuario – SWGH B'liam

- ❖ Una vez ingresado los datos solicitados anteriormente, el Cliente después de realizar clic en “Buscar”, aparecerán todas las habitaciones disponibles, donde podrá seleccionar una y colocar la siguiente información que le solicitará:

- Límite de Personas (adultos/niños)
- Cantidad de la habitación



SIMPLE ESTÁNDAR - MATRIMONIAL
Cómodas y amplias habitaciones con cama 2 plazas y King Size, aire acondicionado con control individual, conexión a...

📶 🍽️ 🚰 🚿 🚿 🚿 🚿 🚿 ...

S/ 140,00
Precio / 1 noche


Capacidad : 👤x2

Número de habitaciones:

[LEER MÁS](#)

MAY 2018

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



SIMPLE EJECUTIVA - MATRIMONIAL
Acogedoras y amplias habitaciones diseñadas teniendo en cuenta las necesidades del viajero de negocios o de placer...

📶 🍽️ 🚰 🚿 🚿 🚿 🚿 ...

S/ 170,00
Precio / 1 noche


Capacidad : 👤x2

Número de habitaciones:

[LEER MÁS](#)

MAY 2018

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



DOBLE ESTÁNDAR
Habitación diseñada para brindarle un gratificante descanso; cuenta con dos camas de plaza y media, aire...

📶 🍽️ 🚰 🚿 🚿 🚿 ...

S/ 180,00
Precio / Noche


Capacidad : 👤x2

Número de habitaciones:

[LEER MÁS](#)

MAY 2018

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



JUNIOR SUITE SIMPLE - MATRIMONIAL
Suite con cama king Size, mini sala y escritorio de trabajo, cuentan con útiles de oficina, balcón, aire...

📶 🍽️ 🚰 🚿 🚿 🚿 ...

S/ 220,00
Precio / Noche

Capacidad : 👤x2

Número de habitaciones:

[LEER MÁS](#)

MAY 2018

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



- ❖ Por último, El cliente tendrá que realizar Clic en “**TOTAL RESERVAR**” para generar su Reserva

Disponibilidad
en calendario

6.2.Reservas – Detalle de Reserva

- ❖ Al realizar Clic en “**RESERVAR**”, el Sistema web, mediante el Front-end (página web) te solicitará tu información y así generar un detalle de reserva con tus datos personales:



DETALLES DE RESERVA

Inicio ▶ Reservas ▶ Detalles

RESERVAS **DETALLES** **RESUMEN** **PAGO**

Ya tengo una cuenta

Nombre de usuario

Contraseña

[Recuperar contraseña](#) [INGRESAR](#)

Detalles de reserva

Desde el 28/04/2018
Hasta el 29/04/2018
1 Noches - 1 persona(s)

Habitaciones

Simple Estándar - Matrimonial S/ 140,00

1 persona(s) - Adultos: 1 / Niños: 0

Detalles de contacto

Apellidos *

Nombre *

Correo *

Dirección *

Código postal *

¿Tienes un cupón?

TOTAL (INCL. IMPUESTO) S/ 140,00

- ❖ Al finalizar con el ingreso de tus datos personales, clic en “PASO SIGUIENTE”, seguidamente te mostrará un “Resumen de Reserva” de tu información, y al estar seguro de tus datos ingresados clic en “CONFIRMAR LA RESERVA” para la generación y confirmación de esta misma

RESUMEN DE RESERVA

Inicio ▶ Reservas ▶ Detalles ▶ Resumen

RESERVAS **DETALLES** **RESUMEN** **PAGO**

Detalles de reserva

Desde el 28/04/2018
Hasta el 29/04/2018
1 Noches
1 persona(s) - Adultos: 1 / Niños: 0

Dirección de Facturación

Erdulfo Moreno
Saposa
5142 Tarapoto
Celular : 925719718
Correo : emorenov.06@gmail.com

Habitación	persona(s)	Total
Simple Estándar - Matrimonial	1 persona: 1 adulto	S/ 140,00
Total (Incl. Impuesto)		S/ 140,00

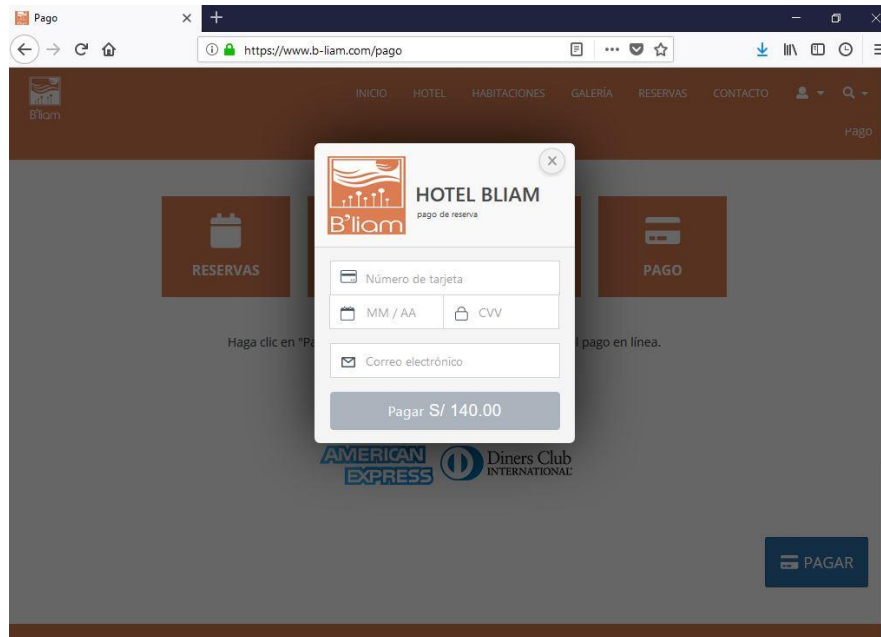
[← PASO ANTERIOR](#) [CONFIRMAR LA RESERVA →](#)



Manual usuario – SWGH B'liam

6.3.Reservas – Pago de Reserva

Al querer confirmar tu reserva, el cliente deberá emitir su pago y de esa manera separar su habitación, el pago que el cliente realizará es mediante dos pasarelas de pagos: Culqui y VisaLink



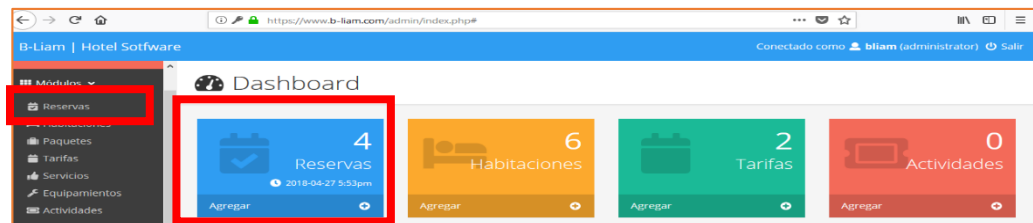
The screenshot shows the "Formulario de Pago" (Payment Form) on the B'liam website. The form is titled "HOTEL B LIAM" and shows a "Total" of "S/. 140.00". The form contains the following fields: "Número de Compra" (10001), "Tarjeta de Crédito o Débito" (with a dropdown menu), "Fecha de Expiración" (with "Mes" and "Año" dropdowns), "Código de Seguridad" (with a dropdown menu), "Nombre del Titular de la Tarjeta", "Apellido del Titular de la Tarjeta", and "Correo Electrónico" (with a dropdown menu). At the bottom of the form are two buttons: "Cancelar" and "Pagar". Below the form, there is a statement: "Este formulario cumple con los estándares de seguridad de la industria de medios de pago" and logos for "PCI DSS COMPLIANT" and "VISA".



Manual usuario – SWGH B'liam

6.4. Gestión de Reservas – Back-end (lado administrable)

Al ingresar a la parte administrable mediante el login del usuario, en la página principal se mostrará un indicador de las cantidades de reservaciones realizadas:



En la cual te permitirá “agregar” mas reservas manualmente, o si no ingresar al módulo de “Reservas” para realizar la parte administrable de esta.

Al ingresar al módulo “Reservas” te mostrará la lista de estas, en la cual usted podrá realizar las siguientes acciones: Agregar, Editar, Publicar, Eliminar

Botón: Agrega

Reservas Nuevo

Buscar... Estado - Buscar

Mostrar 20

ID	Cliente	Fecha Reserva	Check in	Check out	Noches	Adultos	Menores	Total	Agregado el	Actualizado el	Acciones
47	asgfsagdfasfdg afdsdffasg	27/06/2018	29/06/2018	01/07/2018	2	1	0	S/ 280.00	27/06/2018 10:27am	-	
46	Moreno Barrera Diego Armando	24/06/2018	24/06/2018	25/06/2018	1	1	0	S/ 170.00	24/06/2018 09:14am	-	
45	jimmy jeiensto carbajal sanchez	24/06/2018	23/06/2018	24/06/2018	1	1	0	S/ 140.00	23/06/2018 08:42pm	-	
44	jimmy jeiensto carbajal sanchez	24/06/2018	23/06/2018	24/06/2018	1	1	0	S/ 140.00	23/06/2018 08:40pm	-	

Seleccionar Todo Acciones

Mostrar 20

Botón: Elimina

Botón: Editar



Manual usuario – SWGH B'liam

1.1.1. GESTIÓN DE RESERVAS – Agregar

Al realizar clic en “Nuevo” se mostrará una nueva ventana donde el administrador/trabajador podrá hacer una reserva manualmente.

1.1.2. GESTIÓN DE RESERVAS – Editar

Al realizar clic en “Editar” se mostrará la ventana con toda la información de la reserva seleccionada.



Manual usuario – SWGH B'liam

1.1.3. GESTIÓN DE RESERVAS – Eliminar

Al realizar clic en “Eliminar” se mostrará una ventana avisando
“¿Seguro quiere borrar esto?”

The screenshot shows the B-Liam Hotel Software interface. A confirmation dialog box is displayed in the center, asking "Seguro quiere borrar esto?" (Are you sure you want to delete this?). The dialog has two buttons: "Aceptar" (Accept) and "Cancelar" (Cancel).

The background interface shows the "Reservas" (Reservations) module. The table lists reservations with columns: ID, Cliente, Fecha, Menores, Total, Agregado el, Actualizado el, and Acciones. The "Acciones" column includes a delete icon (trash can) and a tooltip labeled "Eliminar".

ID	Cliente	Fecha	Menores	Total	Agregado el	Actualizado el	Acciones				
47	asgsagdsafdg afdsdfasg	27/06/2018	0	S/ 280.00	27/06/2018 10:27am	-	[Icono de borrar] Eliminar				
46	Moreno Barrera Diego Armando	24/06/2018	0	S/ 170.00	24/06/2018 09:14am	-	[Icono de borrar]				
45	jimmy jeiensto carbajal sanchez	24/06/2018	23/06/2018	24/06/2018	1	1	0	S/ 140.00	23/06/2018 08:42pm	-	[Icono de borrar]
44	jimmy jeiensto carbajal sanchez	24/06/2018	23/06/2018	24/06/2018	1	1	0	S/ 140.00	23/06/2018 08:40pm	-	[Icono de borrar]



Manual usuario – SWGH B'liam

7. PANTALLA DE CONFIGURACIÓN:

Al ingresar en “CONFIGURACIÓN” se podrá encontrar la parte de la configuración general de la parte del cliente (La pagina Web)

B-Liam | Hotel Software

Conectado como **biliam** (administrador) Salir

Configuración

General Contacto Database Ajustes Email Perfil Reservas

Título del sitio: B-Liam

Modo Mantenimiento: ☒ No ☐ Si

Mensaje Mantenimiento: `<h1><i class="fa fa-rocket"></i> En mantenimiento...</h1><p>Lo sentimos, nuestro sitio web está fuera de servicio por mantenimiento.</p>`

Habilitar multi idioma: ☐ No ☒ Si

Habilitar Monedas: ☒ No ☐ Si

Posición: ☒ S/ 123 ☐ 123 S/

Plantilla: default

Lenguaje del Panel de Admin: es.ini

Time zone: UTC/GMT -05:00 - America/Lima

Formato Fecha: 28/04/2018

Formato Hora: 10:16am

Aviso de Cookies: ☒ No ☐ Si

Guardar

8. GESTIÓN DE REPORTE:

Al ingresar en “REPORTES” se podrá encontrar la emisión de dos tipos de reportes, emisión de reportes de clientes, emisión de reportes de reservas:

B-Liam | Hotel Software

Conectado como **biliam** (administrador) Salir

Reporte de Clientes

Inicio Fecha: dd / mm / aaaa Fin Fecha: dd / mm / aaaa Buscar

mayo de 2018

lun. mar. mié. jue. vie. sáb. dom.

30 1 2 3 4 5 6

7 8 9 10 11 12 13

14 15 16 17 18 19 20

21 22 23 24 25 26 27

28 29 30 31 1 2 3

4 5 6 7 8 9 10

Search:

No data available in table

Previous Next

B-Liam | Hotel Software

Conectado como **biliam** (administrador) Salir

Reporte de Clientes

Inicio Fecha: 01 / 04 / 2018 Fin Fecha: 02 / 05 / 2018 Buscar

Copy Excel CSV PDF

Search:

#	nombre y apellido	direccion	fecha de registro
1	veronica del carmen pezo	jt. Ramon Castilla561	30/04/2018

Showing 1 to 1 of 1 entries

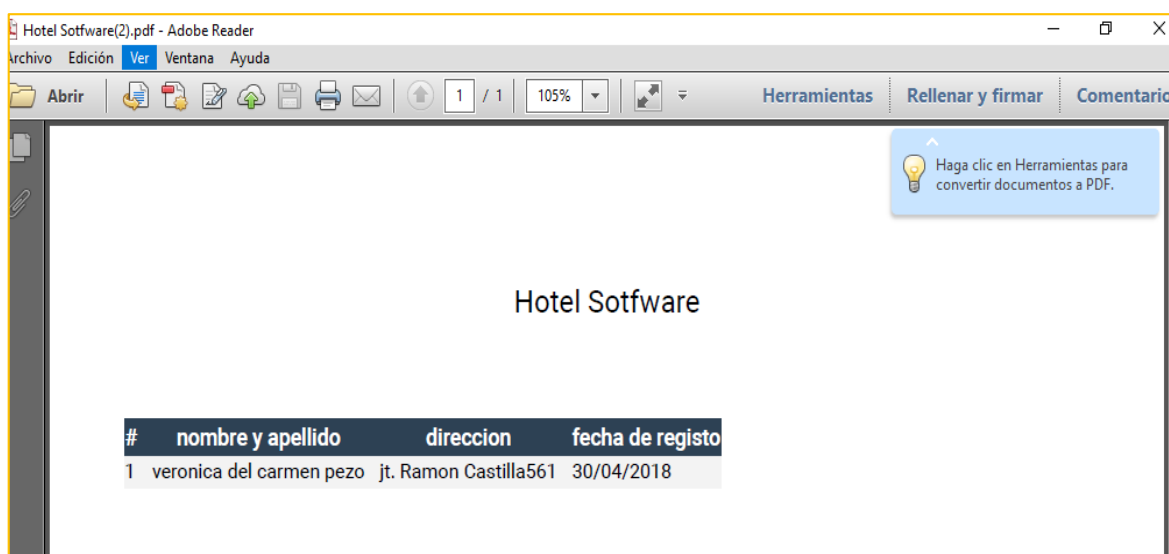
Previous 1 Next



Manual usuario – SWGH B'liam

Para la emisión de un reporte de todos los clientes, el usuario deberá seguir las indicaciones:

- Ingresar una fecha de inicio
- Ingresar una fecha de Fin
- Realizar “clic” en “Buscar”
- Se mostrará una lista de clientes durante el tiempo que colocaron para la búsqueda.
- El sistema por defecto te permite exporta esos datos en: Excel, CVS, PDF.
- Al exportar en el tipo de datos que desee, el usuario podrá guardar el archivo de reporte.



Para la emisión de un reporte de todos las Reservas, el usuario deberá seguir las indicaciones:

- Ingresar una fecha de inicio
- Ingresar una fecha de Fin
- Realizar “clic” en “Buscar”
- Se mostrará una lista de clientes durante el tiempo que colocaron para la búsqueda.
- El sistema por defecto te permite exporta esos datos en: Excel, CVS, PDF.
- Al exportar en el tipo de datos que desee, el usuario podrá guardar el archivo de reporte.



Manual usuario – SWGH B'liam

B-Liam | Hotel Software Conectado como **bliam** (administrador) Salir

REPORTES DE RESERVAS

Inicio Fecha: 01 / 04 / 2018 Fin Fecha: 02 / 05 / 2018 Buscar

Copy Excel CSV PDF Search:

#	nombre y apellido	Monto	fecha	tipo de pago
1	Henry Ramirez	140	19/04/2018 12:04:03	On arrival
2	Henry Ramirez	140	19/04/2018 12:05:46	Credit card (2Checkout.com)
3	diego moreno	140	21/04/2018 19:30:52	CULQI
4	Erdulfo Moreno	140	27/04/2018 17:53:30	Credit card (2Checkout.com)

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous 1 Next

EXPORTACIÓN DE ARCHIVO DE EMISIÓN DE REPORTE DE RESERVA

Hotel Software(3).pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir 1 / 1 105% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Hotel Software

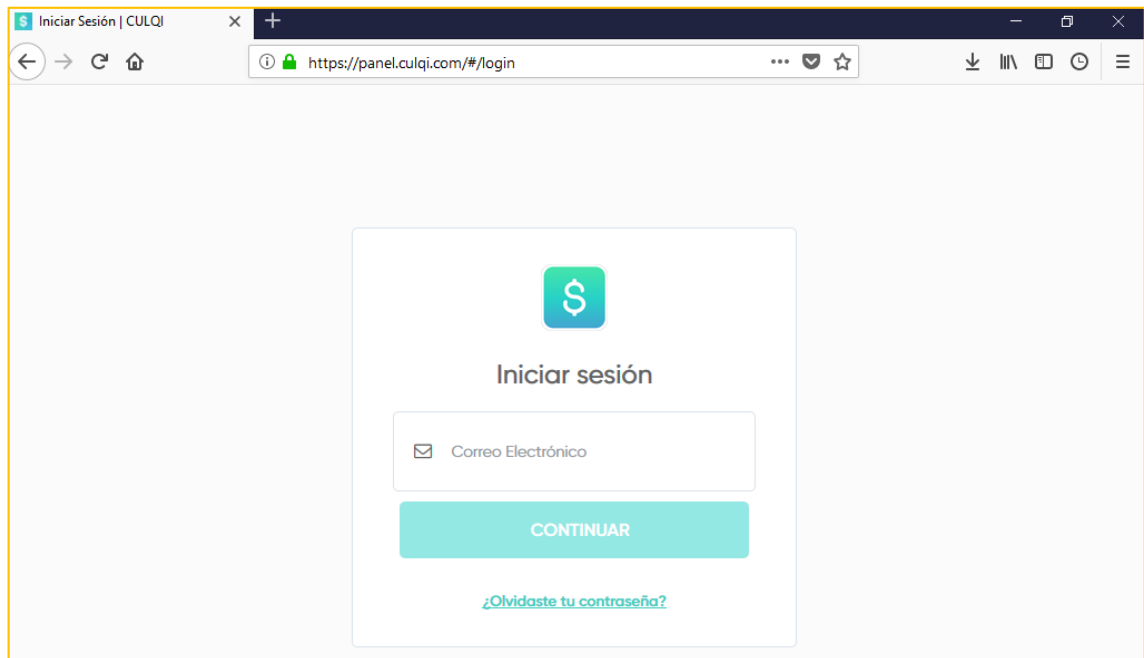
#	nombre y apellido	Monto	fecha	tipo de pago
1	Henry Ramirez	140	19/04/2018 12:04:03	On arrival
2	Henry Ramirez	140	19/04/2018 12:05:46	Credit card (2Checkout.com)
3	diego moreno	140	21/04/2018 19:30:52	CULQI
4	Erdulfo Moreno	140	27/04/2018 17:53:30	Credit card (2Checkout.com)



Manual usuario – SWGH B'liam

9. GESTIÓN DE PASARELA CULQUI:

Ingreso al panel y control de registros de pagos mediante la pasarela de Pago Culqui, en la cual ponemos los siguientes datos:

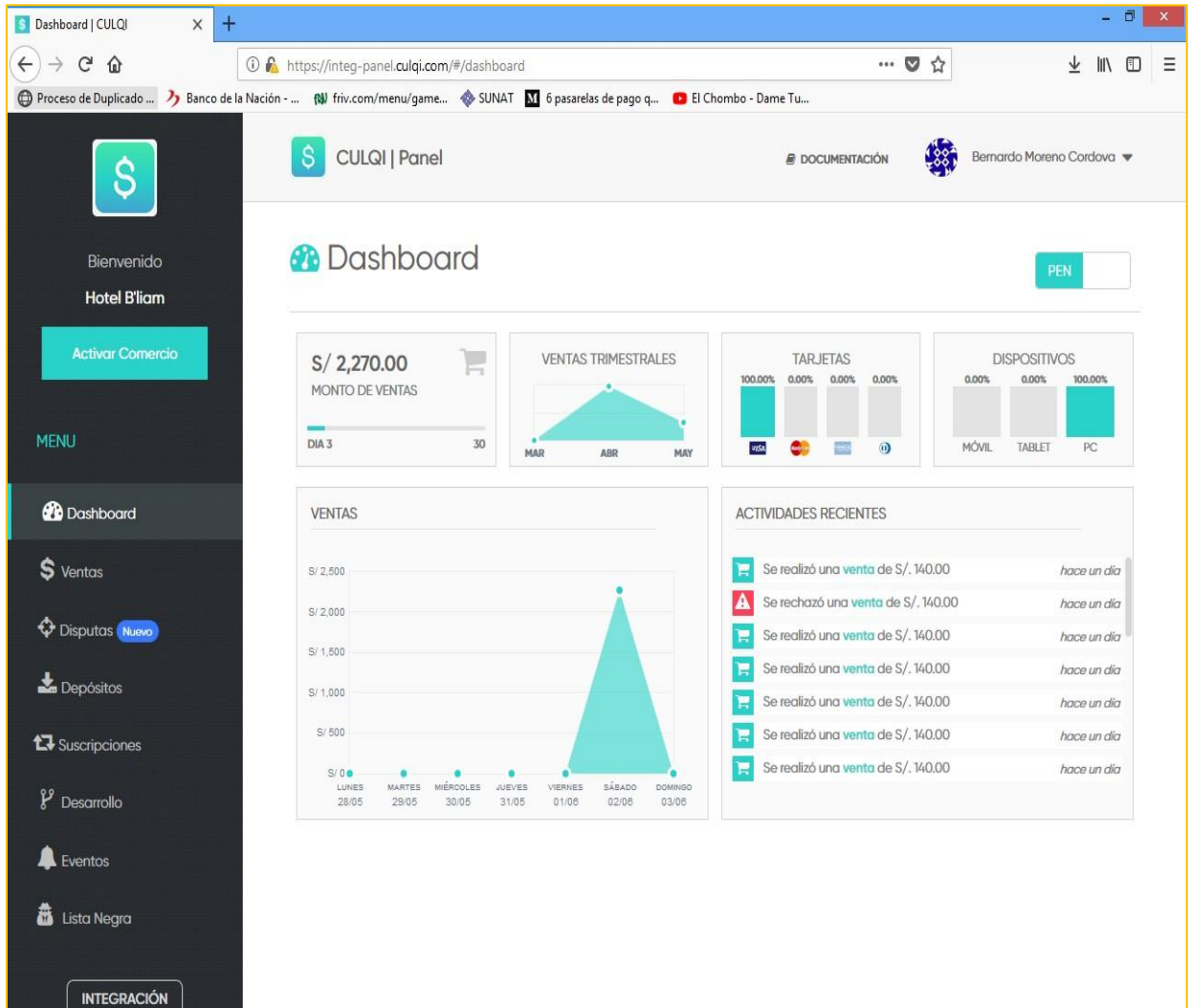


Correo electrónico	[REDACTED]@b-liam.com
Contraseña	\$P [REDACTED] i&t



Manual usuario – SWGH B'liam

Al ingresar se encontrará con el Panel de Culqui que muestra todos los datos de las transferencias por tarjetas de débito/crédito



Anexo 24: Manual del Sistema



Sistema Web de Gestión Hotelera – B'liam

VERSION: 1.0.0

Elaborado: 28 de agosto del 2017 al 12 de julio del 2018.

Lugar: Escuela de Ingeniería de Sistemas – UCV



Manual del sistema – SWGH B'liam

1. INTRODUCCIÓN:

El manual de sistema sirve para la configuración y administración de sus archivos y base de datos, por lo tanto, se explicará las conexiones, archivos, cuentas de usuarios, etc.,

2. PANTALLA DE AUTENTICACIÓN EN C-PANEL:

Ingresamos al dominio del Sistema con el puerto 2082

Inicio de sesión de cPanel

b-liam.com:2082

cPanel

Nombre de usuario

Introduzca su nombre de usuario.

Contraseña

Introduzca la contraseña de su cuenta

Iniciar sesión

Restablecer contraseña

Usuario: *****

Contraseña: *****



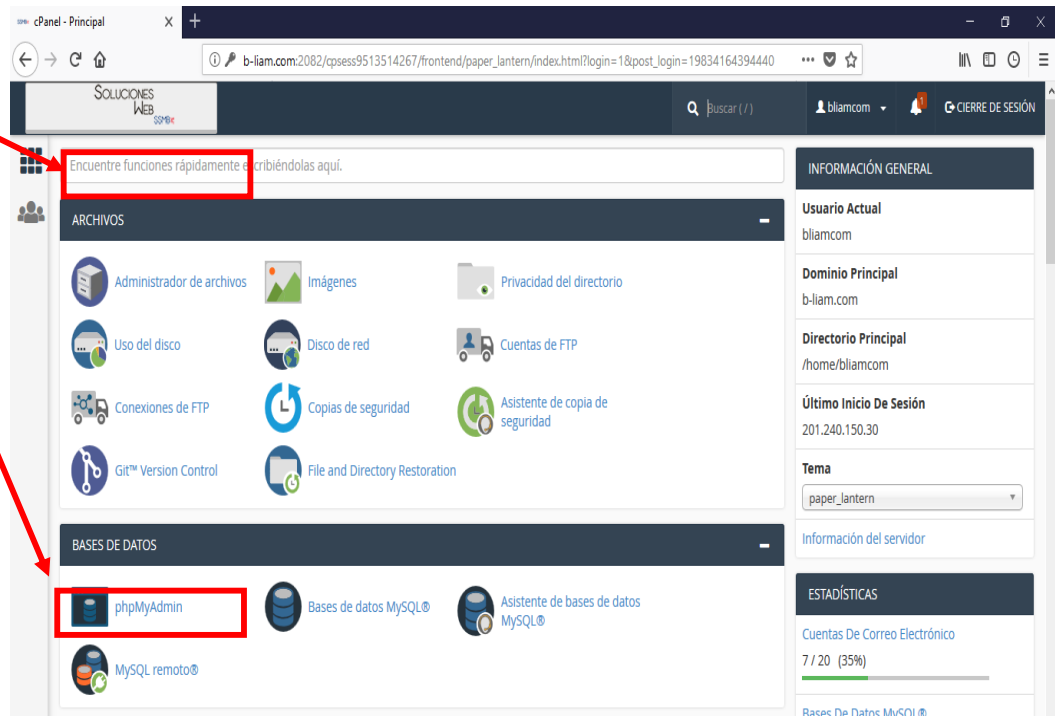
Manual del sistema – SWGH B'liam

3. PANTALLA DE PAGINA PRINCIPAL DE C-PANEL:

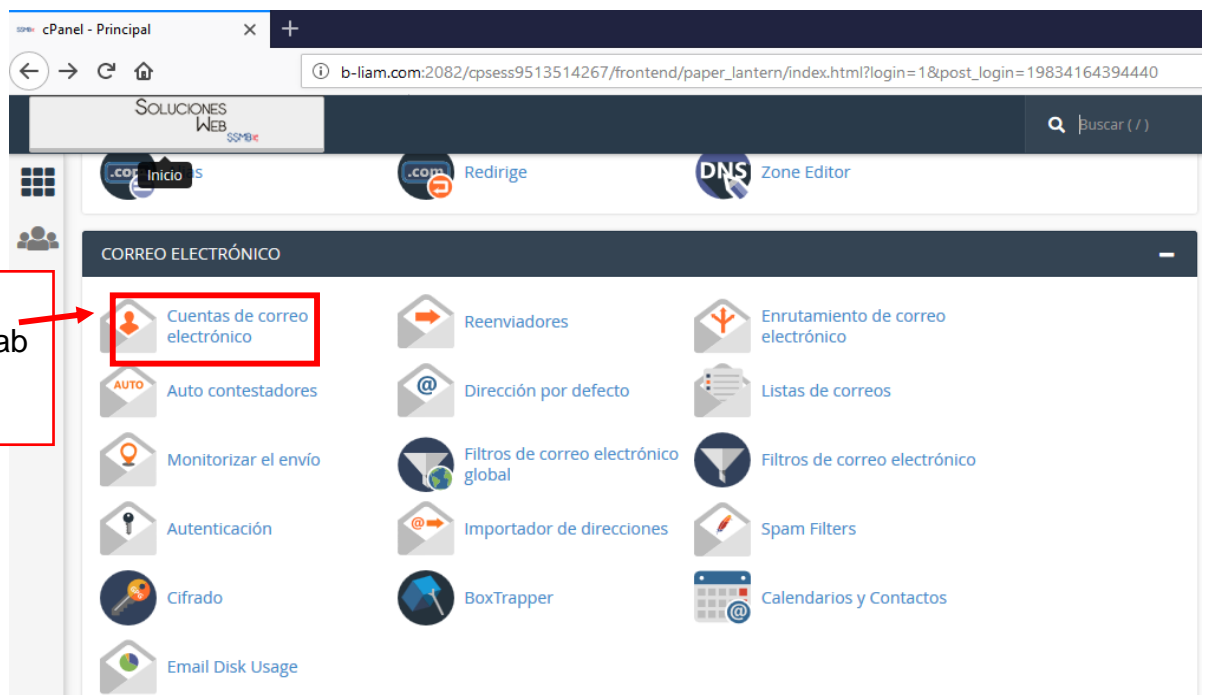
Ingresamos al hosting, en la cual estarán almacenados y configurados los archivos del sistema, y base de datos.

Archivos del

Base de datos



Cuentas administrables del dominio





Manual del sistema – SWGH B'liam

4. PANTALLA DE ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS:

Se muestra las ubicaciones de los archivos del Sistema web.

Ubicación de los archivos del

Name	Size	Last Modified	Type	Permissions
.razor	4 KB	Hoy 18:19	httpd/unix-directory	0755
.spamassassin	4 KB	Hoy 12:04	httpd/unix-directory	0700
.ssh	4 KB	19 abr. 2018 17:55	httpd/unix-directory	0700
.subaccounts	4 KB	7 nov. 2016 0:23	httpd/unix-directory	0700
.trash	4 KB	17 jun. 2018 16:04	httpd/unix-directory	0700
cache	4 KB	4 jun. 2017 1:08	httpd/unix-directory	0755
cpmove.psqli	4 KB	28 ene. 2014 3:02	httpd/unix-directory	0755
etc	4 KB	7 jul. 2018 12:45	httpd/unix-directory	0750
logs	4 KB	4 jul. 2018 7:16	httpd/unix-directory	0700
mail	4 KB	17 may. 2018 12:40	mail	0751
public_ftp	4 KB	19 jun. 2012 23:09	publicftp	0755
public_html	4 KB	Hoy 9:36	publichtml	0750
site_publisher	4 KB	10 abr. 2018 23:36	httpd/unix-directory	0755
ssl	4 KB	1 jul. 2018 0:19	httpd/unix-directory	0755

Archivos Back-end

Archivo conexión a la BD

Archivos Front-end

Name	Size	Last Modified	Type	Permissions
.well-known		3 may. 2018 1:33	httpd/unix-directory	0755
admin		23 jun. 2018 19:07	httpd/unix-directory	0755
common	4 KB	1 jul. 2018 0:02	httpd/unix-directory	0755
COPYRIGHT	4 KB	10 abr. 2018 23:36	httpd/unix-directory	0755
feed	4 KB	17 oct. 2017 12:54	httpd/unix-directory	0755
font-awesome	4 KB	10 abr. 2018 23:36	httpd/unix-directory	0755
fonts	4 KB	10 abr. 2018 23:36	httpd/unix-directory	0755
includes	4 KB	3 abr. 2018 16:21	httpd/unix-directory	0755
js	4 KB	17 may. 2018 17:00	httpd/unix-directory	0755
medias	4 KB	7 abr. 2018 21:57	httpd/unix-directory	0755
old	4 KB	7 abr. 2018 17:45	httpd/unix-directory	0755
templates	4 KB	17 oct. 2017 12:54	httpd/unix-directory	0755
btinstall.zip	68,2 MB	8 jul. 2018 22:05	package/x-generic	0644
htaccess	4.42 KB	3 may. 2018 1:33	text/x-generic	0644



5. CONEXIÓN SERVIDOR – BD

El usuario se conecta a la carpeta public_html/common/config.php y abrimos el archivo config.php para configurar las conexiones.

```
5 define('TIME_FORMAT', '%I:%M:%P');
6 define('CURRENCY_ENABLED', '0');
7 define('CURRENCY_POS', 'before'); // before or after
8 define('LANG_ENABLED', '0');
9 define('ADMIN_LANG_FILE', 'es.ini');
10 define('ENABLE_COOKIES_NOTICE', '0');
11 define('MAINTENANCE_MODE', '0');
12 define('MAINTENANCE_MSG', '<h1><i class="fa fa-rocket"></i> En mantenimiento
...</h1><p>Lo sentimos, nuestro sitio web está fuera de servicio por
mantenimiento.</p>');
13 define('TEMPLATE', 'default');
14 define('OWNER', 'Hotel B&#039;liam');
15 define('EMAIL', 'informes@b-liam.com');
16 define('ADDRESS', 'Calle Alfonso Ugarte 309, Tumbes');
17 define('PHONE', '(+51) 072 525488');
18 define('MOBILE', '');
19 define('FAX', '972800366 / 972800368');
20 define('DB_NAME', 'bliamcom_hotel');
21 define('DB_HOST', 'localhost');
22 define('DB_PORT', '3306');
23 define('DB_USER', 'bliamcom_user');
24 define('DB_PASS', '***');
25 define('SENDER_EMAIL', 'ventas@b-liam.com');
26 define('SENDER_NAME', 'Hotel B-liam');
27 define('USE_SMTP', '1');
28 define('SMTP_SECURITY', 'ssl');
29 define('SMTP_AUTH', '1');
30 define('SMTP_HOST', 'mail.b-liam.com');
31 define('SMTP_USER', 'ventas@b-liam.com');
32 define('SMTP_PASS', 'ventas/2018*');
33 define('SMTP_PORT', '465');
34 define('GMAPS_API_KEY', 'AIzaSyC5M8oV_x6dXH_pl1ZoV2AseeiVWUfr9ZU');
35 define('ANALYTICS_CODE', '');
36 define('ADMIN_FOLDER', 'admin');
```

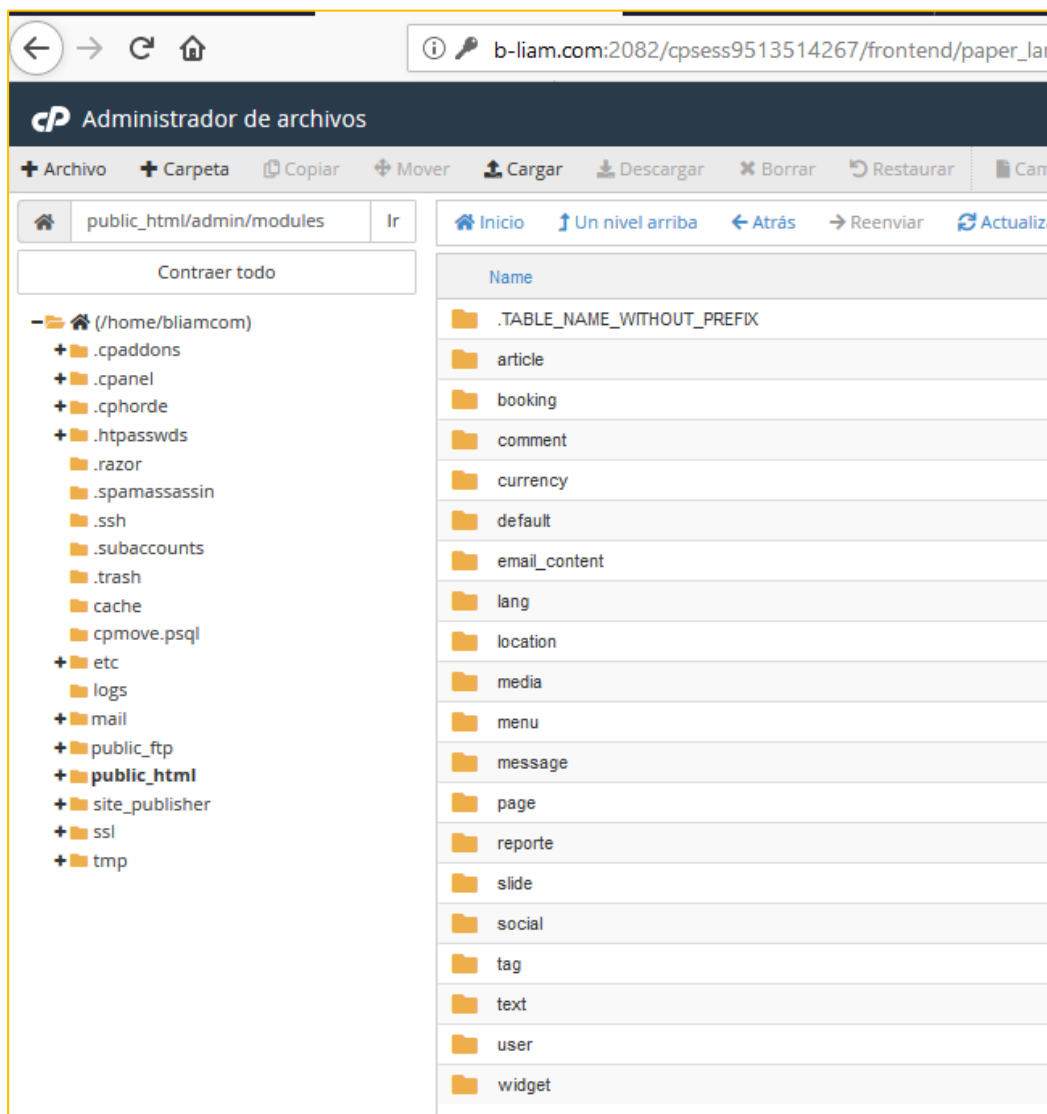
Datos
para la
conexión
de la BD



Manual del sistema – SWGH B'liam

6. ARCHIVOS BACK-END

El usuario para acceder a los archivos php de la parte administrable se dirige a `public_html/admin/modules` y encontrará todos los archivos de cada modulo del Sistema web.

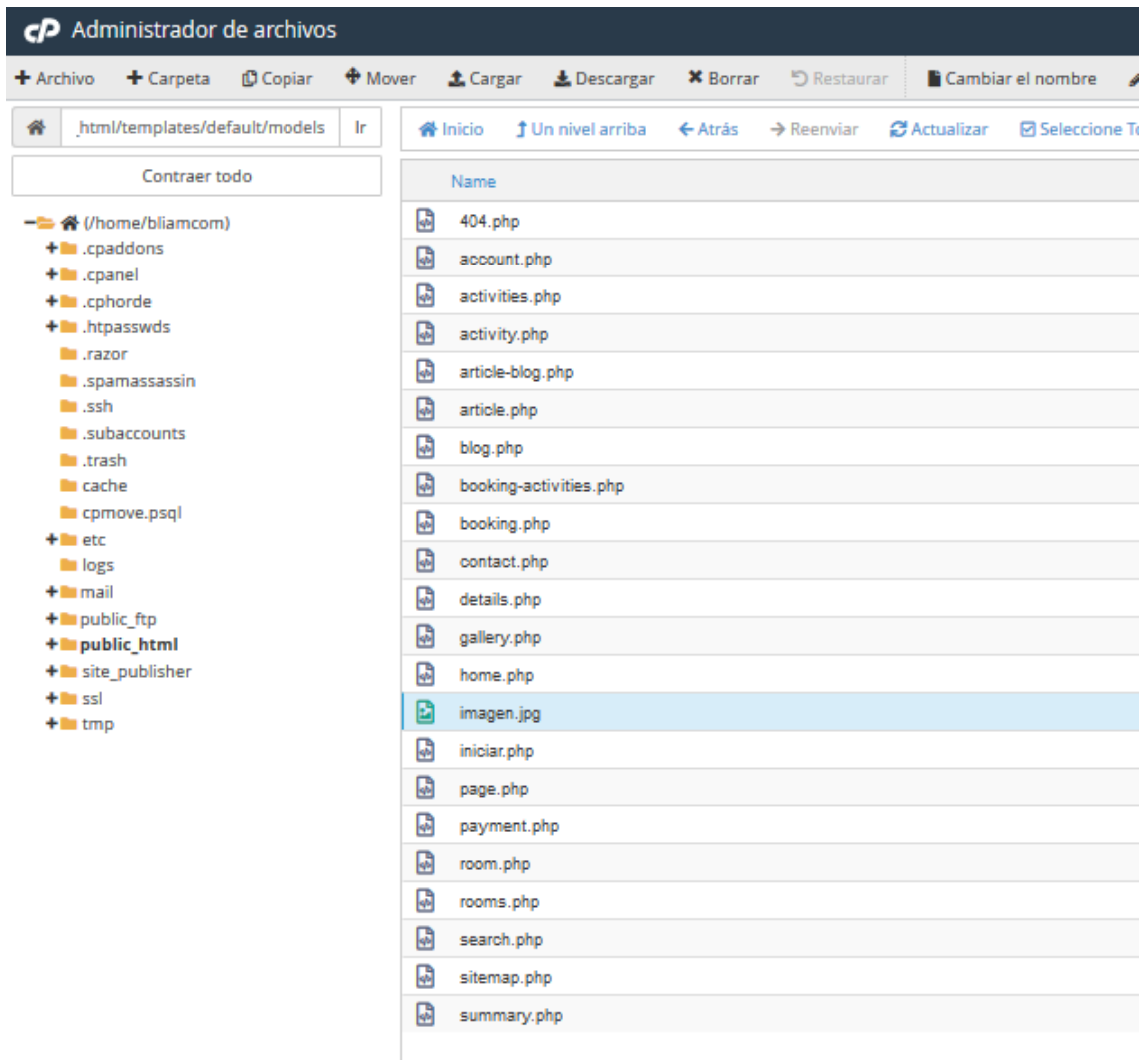




Manual del sistema – SWGH B'liam

7. ARCHIVOS BACK-END

El usuario para acceder a los archivos php de la parte del cliente se dirige a `public_html/templates/default/models` y encontrará todos los archivos de cada archivo de la Pagina web





Manual del sistema – SWGH B'liam

8. CORREOS CORPORATIVOS B'LIAM

En el panel principal de C-panel, se ingresa a cuentas de correo electrónico en la cual, aparecerán todos los correos por parte de la empresa.

Account	Storage	Actions
bmoreno@b-liam.com	4,56 MB / ∞	Acceder a Webmail Disk and Quota Password and Authentication Connect Device
informes@b-liam.com	95,03 KB / ∞	Acceder a Webmail Disk and Quota Password and Authentication Connect Device
lmoreno@b-liam.com	640,88 MB / ∞	Acceder a Webmail Disk and Quota Password and Authentication Connect Device
pagos@b-liam.com	297,53 KB / ∞	Acceder a Webmail Disk and Quota Password and Authentication Connect Device
reservas@b-liam.com	2,27 MB / ∞	Acceder a Webmail Disk and Quota Password and Authentication Connect Device
ventas@b-liam.com	55,65 KB / ∞	Acceder a Webmail Disk and Quota Password and Authentication Connect Device

El correo que esta sincronizado con la Culqui es pago@b-liam.com

Asunto	De	Fecha	Tam...
» Aviso de mantenimiento - 7 de Julio, 2018	★ Culqi	Vie 19:55	35 KB
» Culqi - Comercio activado, comienza a vender con Culqi	support@culqi.com	2018-06-26 20:00	39 KB
» CULQI - Solicitud de activación registrada	support@culqi.com	2018-06-26 19:55	22 KB
» Pasarela de Pagos Culqi: Activación de Comercio	Jhoseline Huamán	2018-06-26 12:59	10 KB
» CULQI - Confirma tu cuenta	support@culqi.com	2018-04-17 09:13	34 KB
» CULQI - Nuevo comercio creado	support@culqi.com	2018-04-17 09:10	42 KB
» ¡Bernardo, bienvenido a Culqi!	support@culqi.com	2018-04-17 09:06	31 KB
» CULQI - Confirma tu cuenta	support@culqi.com	2018-04-17 09:06	34 KB
» [b-liam.com] Email configuration settings for "pagos@b-liam.com".	cPanel on b-liam.com	2018-04-17 09:04	56 KB



Manual del sistema – SWGH B'liam

9. BASE DE DATOS B'LIAM

El ingreso a la Base de Datos o para hacer un backup de los archivos del sistema, ingresamos al panel principal de C-panel luego a “phpMyAdmin

Base de datos del Sistema Web

Tabla	Acción	Filas	Tipo	Cotejamiento	Tamaño
<input type="checkbox"/> back_email_contenido	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	6	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_equipamiento_hab	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	74	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_equipamiento_hab_file	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	78	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_habitaciones	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	16	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_habitaciones_files	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	103	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_moneda	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	2	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_paquete_hab	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	5	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_reserva	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	14	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_reserva_habitacion	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	14	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_texto	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	340	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_tiemphotel	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	2	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> back_usuario	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	12	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_comentario	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	1	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_contacto	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	1	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_cupones	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	0	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_idioma	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	2	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_mensajes	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	6	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_menu	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	18	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_pagina	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	34	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_pagina_file	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	0	InnoDB	utf8_general_ci	
<input type="checkbox"/> front_pais	★ Examinar Estructura Buscar Insertar Vaciar Eliminar	250	InnoDB	utf8_general_ci	